Tomás Fernández García
Carmen Alemán Bracho
(coords.)

Introducción al trabajo social

manuales

Ciencias Sociales
Alianza Editorial

Manuales / Ciencias Sociales

El libro universitario

Tomás Fernández García,
Carmen Alemán Bracho (coords.)

Introducción al Trabajo Social

Alianza Editorial

Reservados todos los derechos. El contenido de esta obra está protegido por la Ley, que establece penas de prisión y/o multas, además de las correspondientes indemnizaciones por daños y perjuicios, para quienes reprodujeren, plagiaren, distribuyeren o comunicaren públicamente, en todo o en parte, una obra literaria, artística o científica, o su transformación, interpretación o ejecución artística fijada en cualquier tipo de soporte o comunicada a través de cualquier medio, sin la preceptiva autorización.

Edición electrónica, 2014
www.alianzaeditorial.es

© Carmen Alemán Bracho, Teodoro Andrés López, José Manuel Barbero García, Milagros Brezmes Nieto, Carmen Celedón Lagos, Rosario Conde Megías, Natividad de la Red Vega, Eduardo Díaz Herráiz, Tomás Fernández García, Francisco Gómez Gómez, Manuel Hernández Hernández, Santa Lázaro Fernández, José Luis Malagón Bernal, María Asunción Martínez Román, José María Morán Carrillo, Pilar Munuera Gómez, Rosario Paniagua Fernández, Clarisa Ramos Feijoo, Vicenta Rodríguez Martín, Luis Miguel Rondón García, Damián Salcedo Megales, Gaspar Sánchez Majadas, José Luis Sarasola Sánchez-Serrano y Octavio Vázquez Aguado
© Alianza Editorial, S. A. Madrid, 2014
Juan Ignacio Luca de Tena, 15. 28027 Madrid
ISBN: 978-84-206-8817-6
Edición en versión digital 2014

Índice

Los autores 15

Prólogo, p*or Carmen Alemán Bracho y Tomás Fernández García* 17

1. El estudio de la historia para comprender el Trabajo Social. La ayuda al necesitado en la Antigüedad de Oriente a Occidente, *por Gaspar Sánchez Majadas y Teodoro Andrés López* 22
   1. El sentido de la historia en el Trabajo Social 22
   2. Historia de la acción social en tiempos remotos 24
      2.1 La formación de las sociedades complejas 25
      2.2 El Código de Hammurabi 26
      2.3 La acción del Estado en el antiguo Egipto 27
      2.4 El lejano Oriente: China 28
   3. El pueblo hebreo 30
   4. La antigua Grecia 31
      4.1 La infancia 31
      4.2 La ayuda al necesitado 32
      4.3 Los ancianos 34
   5. El mundo romano 35
   6. El cristianismo 39
   7. La época feudal 41
   8. Citas bibliográficas 46
   9. Bibliografía básica comentada 48
   10. Bibliografía complementaria 48

2. Precedentes del Trabajo Social: precursores y reformadores sociales, *por Pilar Munuera Gómez* 50
1. Precedente en Trabajo Social: concepto 50
1.1 Consideraciones realizadas por algunos autores de Trabajo Social 52
2. El Renacimiento y su significado 56
2.1 Renacimiento y humanismo 57
2.2 Aproximación al recogimiento o encierro de pobres en el siglo XVI 58
3. Labor realizada por los reformadores sociales en la atención de la pobreza 60
4. Siglo XVI: Juan Luis Vives, Miguel de Giginta, Cristóbal Pérez de Herrera 63
4.1 Juan Luis Vives (1492-1540): vida y obra 63
4.2 Miguel de Giginta y la «novedad» de su tratado 67
4.3 Cristóbal Pérez de Herrera (1556-1620) 67
5. Siglo XVII: san Vicente de Paúl (1580-1660) 68
5.1 Vida y obra 69
6. Siglos XVIII-XIX: conde Rumford y Thomas Chalmers 71
6.1 Benjamin Thompson, conde Rumford (1753-1814) 71
6.2. Thomas Chalmers (1780-1847) 73
7. Conclusiones 74
8. Bibliografía básica comentada 75
9. Bibliografía complementaria 76

3. Nacimiento y evolución del Trabajo Social, *por José Luis Malagón Bernal y José Luis Sarasola Sánchez-Serrano* 78
1. Los comienzos de la sociedad capitalista 78
2. Nacimiento y evolución de la Revolución Industrial 80
2.1 ¿De dónde surge el concepto Revolución Industrial?: primeras figuras 82
2.2 Consolidación de la Revolución Industrial: 1750-1850 83
2.3 La cuna de la Revolución Industrial 84
2.4 La revolución tecnológica 84
2.5 Nuevas clases sociales 87
2.6 Adam Smith y su *Tratado sobre la riqueza de las naciones* 87
2.7 La Revolución Industrial fuera de Gran Bretaña 88
2.8 El auge del Estado nacional 88
2.9 Año 1848: la revolución triunfa en Europa 89
2.10 La cuestión social 93
3. El papel de los reformadores desde las ideologías socialistas utópicas 96
3.1 Charles Fourier 96
3.2 Robert Owen 97
3.3 Étienne Cabet 99
3.4 Pierre J. Proudhon 99
3.5 Las primeras manifestaciones sociales 100
4. La primera forma de Trabajo Social: la COS 101
4.1 Charles Stewart Loch 103
4.2 Josephine Shaw Lowel 103
4.3 Beatrice Webb 104
4.4 Samuel y Henrietta Barnett 105
4.5 Primeros triunfos, pequeñas victorias. Reformas o revolución 106

4.6 Familia y trabajo en el siglo XIX 107
4.7 La cuestión social vista por el Papa 108
5. Bibliografía básica comentada 108
6. Bibliografía complementaria 109

4. Teorías de las principales figuras del Trabajo Social, *por Octavio Vázquez Aguado* 110
1. Elementos condicionantes de las aportaciones de las principales figuras del Trabajo Social 110
1.1 La aparición de instituciones de bienestar derivadas de la existencia de conflictos políticos en el seno de las sociedades industriales 111
1.2 La definición social de los clientes del Trabajo Social 112
1.3 Los referentes teóricos dominantes en el ámbito de las ciencias sociales 113
1.4 La existencia de diferencias en la concepción del Trabajo Social 113
2. Las principales figuras del Trabajo Social 114
2.1 Octavia Hill 114
2.2 Josephine Shaw Lowell 116
2.3 Jane Addams 118
2.4 Mary Ellen Richmond 120
3. Conclusiones 126
4. Bibliografía básica comentada 128
5. Bibliografía complementaria 129

5. Trabajo Social en España, *por Natividad de la Red Vega y Milagros Brezmes Nieto* 131
1. Introducción 131
2. Antecedentes del Trabajo Social en España 133
3. Orígenes y evolución del Trabajo Social en España 135
3.1 Primera etapa del Trabajo Social en España (1930-1970) 135
3.2 Segunda etapa del Trabajo Social en España (1970-1990) 138
3.3 Tercera etapa: el Trabajo Social a partir de 1990 143
3.4 Balance provisional del Trabajo Social en España 148
4. Bibliografía básica comentada 150
5. Bibliografía complementaria 151

6. Corrientes filosóficas y teóricas que han influido en el Trabajo Social: funcionalismo, marxismo y teorías comprensivas, *por José María Morán Carrillo* 153
1. Introducción 153
2. El funcionalismo como paradigma de orden y consenso: su influencia en el Trabajo Social 154
2.1 El pensamiento previo al funcionalismo. El positivismo y la transformación del pensamiento social 154
2.2 Factores de orden intelectual-teórico 155
2.3 Factores de orden social y político 157
2.4 Precursores del pensamiento funcionalista 159
2.5 La influencia del funcionalismo en la conformación del pensamiento social 163

2.6 Trabajo Social y funcionalismo: influencias 165
3. El marxismo como paradigma de conflicto social. Su influencia en el Trabajo Social 170
3.1 Marx y el conflicto como motor del cambio social (1818-1883) 172
3.2 La concepción materialista de la historia 172
3.3 Trabajo Social y conflictivismo 175
4. Las orientaciones comprensivas en el Trabajo Social 181
4.1 Objetivismo y determinismo filosófico frente a las orientaciones comprensivas 181
4.2 Precursores del pensamiento basado en la comprensión 183
4.3 Algunas escuelas que utilizan el modelo comprensivo 184
4.4 El Trabajo Social y los modelos comprensivos 190
5. Bibliografía básica comentada 198
6. Bibliografía complementaria 199

7. Aportaciones de las ciencias sociales al Trabajo Social, *por Tomás Fernández García y Luis Miguel Rondón García* 201
1. Introducción 201
2. La sociología 202
2.1 El objeto de estudio de la sociología 202
2.2 Aportaciones de la sociología al Trabajo Social 202
3. La psicología 205
3.1 El objeto de estudio de la psicología 205
3.2 Aportaciones de la psicología al Trabajo Social 206
4. El derecho 208
4.1 El objeto de estudio del derecho 208
4.2 Aportaciones del derecho al Trabajo Social 210
5. La antropología 211
5.1 El objeto de estudio de la antropología 211
5.2 Aportaciones de la antropología al Trabajo Social 213
6. La economía 215
6.1 El objeto de estudio de la economía 215
6.2 Aportaciones de la economía al Trabajo Social 217
7. La medicina 219
7.1 El objeto de estudio de la medicina social 219
7.2 Aportaciones de la medicina al Trabajo Social 221
8. La historia 223
8.1 El objeto de estudio de la historia 223
8.2 Aportaciones de la historia al Trabajo Social 223
9. La ciencia política 224
9.1 El objeto de estudio de la ciencia política 224
9.2 Aportaciones de la ciencia política al Trabajo Social 225
10. Bibliografía básica comentada 227
11. Bibliografía complementaria 227

8. Aspectos generales: relaciones del Trabajo Social con el bienestar social, Estado del bienestar, política social, servicios sociales, diferenciación de conceptos, *por María Asunción Martínez Román* 229

1. Bienestar social. Desarrollo humano. Pobreza humana 230
1.1 Marco referencial: Declaración Universal de los Derechos Humanos y paradigma de desarrollo humano de Naciones Unidas 231
2. Política social. Estado del bienestar 234
2.1 Tipologías de política social 234
2.2 Cuestionamiento de los modelos de Estado del bienestar y planteamientos actuales 237
3. Servicios sociales. Servicios de bienestar social 239
3.1 Grupos sociales con mayor riesgo de pobreza humana 240
4. Trabajo Social. Defender, difundir y aplicar los derechos humanos 243
5. Bibliografía básica comentada 246
6. Bibliografía recomendada 247
7. Bibliografía complementaria 248

9. El concepto de Trabajo Social. El Trabajo Social como profesión: la identidad del Trabajo Social. El Trabajo Social como disciplina científica. La tecnología y el Trabajo Social, *por Carmen Celedón Lagos* 250
1. El concepto de Trabajo Social: su definición 250
1.1 Introducción: la evolución histórica de la definición del Trabajo Social 250
1.2 Las etapas históricas 251
2. El Trabajo Social como profesión: la identidad profesional 257
2.1 Introducción: una profesión multifacética 257
2.2 La formación: elemento imprescindible de la capacitación profesional 259
2.3 El perfil profesional: un estilo de hacer 260
2.4 La integración práctica de los saberes: la necesaria interdisciplinariedad del Trabajo Social 262
2.5 La profesionalización del Trabajo Social 264
3. El Trabajo Social como disciplina científica 264
3.1 Introducción: el estatus científico del trabajador social 264
3.2 Ciencia social y método científico en el Trabajo Social 266
3.3 Características del Trabajo Social como disciplina científica 269
4. La tecnología y el Trabajo Social 271
4.1 Introducción: ¿qué es la tecnología? 271
4.2 ¿Qué es la tecnología social? 271
4.3 Ciencia predictiva y tecnología social 272
4.4 El Trabajo Social como tecnología y los nuevos modelos de acción 273
4.5 El Trabajo Social como «buen hacer» 273
5. Bibliografía básica comentada 274
6. Bibliografía complementaria 274

10. Naturaleza, objeto, objetivos y funciones del Trabajo Social, *por Rosario Conde Megías* 277
1. Naturaleza del Trabajo Social 277
1.1 Aspectos conceptuales generales 277
1.2 Resumen de las propuestas teóricas existentes 282
2. Objeto del Trabajo Social 287

2.1 Aspectos conceptuales generales 287
2.2 Resumen de las propuestas teóricas existentes 293
3. Objetivos y funciones del Trabajo Social 297
3.1 Aspectos conceptuales generales 297
3.2 Resumen de las propuestas teóricas existentes 301
4. Bibliografía básica comentada 309
5. Bibliografía complementaria 310

11. La ética del Trabajo Social en la época posmoderna, *por Damián Salcedo Megales* 313
1. Introducción: dos sentidos de «posmodernidad» y la crítica de la ética profesional 313
2. El papel de la ética en la profesionalización del Trabajo Social 315
3. Los valores de las políticas de bienestar social y la profesionalización del Trabajo Social en la época posmoderna 317
4. La ética profesional y los nuevos valores del Trabajo Social 321
5. La filosofía posmoderna: una metodología crítica y una filosofía política .. 324
6. La imposibilidad de la identidad profesional según la filosofía posmoderna 326
7. Conclusiones: el papel de la ética profesional en la posmodernidad 330
8. Bibliografía básica comentada 334
9. Bibliografía complementaria 335

12. Las necesidades sociales. Conceptos. Perspectivas en el análisis de las necesidades sociales. Problemas sociales y necesidades, *por Clarisa Ramos Feijoo* 340
1. Resumen 340
2. Introducción 341
3. Algunos conceptos aclaratorios 344
3.1 Necesidad 344
3.2 Deseo 344
3.3 Demanda 345
3.4 Problema social 345
3.5 Recurso 345
4. Aplicación de los conceptos al Trabajo Social 346
4.1 Necesidad, demanda y Trabajo Social 346
4.2 Problemas sociales y Trabajo Social 347
4.3 Estado de necesidad, recursos y Trabajo Social 350
5. Diferentes aportaciones teóricas 350
5.1 Charlote Towle: las necesidades básicas en el Trabajo Social 350
5.2 Teoría de las jerarquías de Maslow 354
5.3 Teoría de las necesidades de Bradshaw 356
5.4 Teoría de las necesidades humanas de Doyal y Gough 357
5.5 Teoría de las necesidades desde la perspectiva del desarrollo humano . 358
6. Conclusiones 365
7. Citas bibliográficas 368
8. Bibliografía básica comentada 370
9. Bibliografía complementaria 371

13. Los recursos sociales, *por Vicenta Rodríguez Martín* 373
1. Introducción 373
2. El Trabajo Social y los recursos sociales 374
3. Conceptualización 375
3.1 Características 376
4. Evolución de los recursos sociales 377
5. Clasificación de los recursos sociales 379
5.1 Recursos sociales de carácter general 383
5.2 Recursos sociales sectoriales 384
5.3 Prestaciones económicas 387
5.4 Voluntariado 389
5.5 Grupos de autoayuda-Ayuda mutua 390
6. Bibliografía básica comentada 392
7. Bibliografía complementaria 392

14. El método en Trabajo Social, *por J. Manuel Barbero García* 394
1. Procedimiento científico y método 394
2. El procedimiento y las operaciones del Trabajo Social 396
2.1 El Trabajo Social como actividad racional 396
2.2 La estructura básica del procedimiento en Trabajo Social 398
2.3 Las operaciones del Trabajo Social y las fuentes de información científica 400
2.4 Las operaciones del procedimiento como holograma: la superposición de fases, las operaciones que cabalgan juntas 402
2.5 La actuación estratégica 410
2.6 La filosofía de la intervención: la intervención consciente 411
3. El procedimiento y la epistemología del Trabajo Social 412
3.1 La implicación como estilo relacional y como vehículo del mejor Trabajo Social: si quieres saber de algo intenta cambiarlo 412
3.2 La dialogicidad frente a la prescripción: construir la mirada intersubjetiva 415
3.3 El desarrollo del procedimiento como construcción de la palabra común 417
3.4 La diversidad de puntos de vista y la cientificidad 418
3.5 Actitudes propias de una pedagogía participativa: convertir las operaciones del procedimiento en oportunidad de acción de las poblaciones 418
3.6 El proyecto de influencia del trabajador social 419
3.7 El Trabajo Social es proactivo y persigue «objetivos de proceso» 420
4. Los métodos tradicionales del trabajo Social 422
4.1 Los métodos tradicionales como grandes estrategias de abordaje de situaciones sociales 422
4.2 El Trabajo Social de casos 424
4.3 El Trabajo Social comunitario 427
4.4 El Trabajo Social de grupo 432
5. Bibliografía básica comentada 436
6. Bibliografía complementaria 436

15. Los métodos secundarios: la supervisión, la investigación, la administración, *por Santa Lázaro Fernández y Rosario Paniagua Fernández* 439
1. Los métodos secundarios 439
2. La supervisión 440
2.1 Origen de la supervisión en el Trabajo Social 441
2.2 El proceso de supervisión 445
2.3 Funciones de la supervisión en el Trabajo Social 445
3. La investigación 448
3.1 Evolución histórica de la investigación en el Trabajo Social 449
3.2 Enfoques en la investigación en el Trabajo Social 452
3.3 Temas de investigación en el Trabajo Social 453
4. La administración 454
4.1 Conceptualización 454
4.2 Funciones del administrador 456
4.3 Fases del proceso administrativo 456
5. Bibliografía básica comentada 461
6. Bibliografía complementaria 462

16. La intervención profesional: espacios y prácticas profesionales, *por Francisco Gómez Gómez* 466
1. Introducción 466
2. Los modelos teóricos y de intervención profesional 468
3. El modelo fenomenológico 470
3.1 Las técnicas no directivas 476
3.2 Principios filosóficos del modelo de intervención no directivo 477
3.3 Actitudes fundamentales para la práctica profesional. La escucha activa 478
3.4 Ideas sobre el aprendizaje y la enseñanza 484
3.5 Sus aportaciones a la intervención profesional 486
4. La comunicación humana en las relaciones interpersonales 489
4.1 Todo es comunicación 490
4.2 La importancia de lo digital y lo analógico en la comunicación 490
4.3 El contenido y la relación en la comunicación 490
4.4 Los conflictos y su resolución en función de la puntuación de la secuencia de los hechos 491
4.5 La simetría y la complementariedad de las interacciones 491
4.6 Aplicaciones de los axiomas de la comunicación y sus fundamentos a las prácticas profesionales 491
5. El modelo sistémico 492
5.1 La diferenciación del sí mismo en el sistema familiar 495
5.2 Su importancia como modelo de aplicación a la práctica profesional. 497
6. El modelo de redes sociales 498
6.1 Definiciones de red social 501
6.2 Redes sociales primarias, secundarias e institucionales 502
6.3 Fundamentos para la práctica profesional 503
7. Las constelaciones familiares como modelo integrador de lo fenomenológico y lo sistémico en el ámbito social 505
7.1 La conciencia de grupo 506

7.2 Tipos de sentimientos y aplicaciones a la intervención social 509
8. Bibliografía básica comentada 511
9. Bibliografía complementaria 512

17. Los ámbitos profesionales del Trabajo Social, *por Eduardo Díaz Herráiz* 515
1. Introducción 515
2. Perfil y funciones genéricas del trabajador social 516
3. Áreas y sectores de intervención del Trabajo Social 520
4. El Trabajo Social en el sistema de servicios sociales 522
4.1 Programa de Trabajo Social de zona 524
4.2 Programa de familia y convivencia 526
4.3 Programa de inserción social 527
4.4 Programa de participación social 529
5. El Trabajo Social en el sistema judicial 531
5.1 Administración de justicia: juzgados y tribunales 531
5.2 Servicios sociales penitenciarios 535
6. El Trabajo Social en el sistema educativo 538
6.1 Equipos del sistema educativo: estructura y funciones 539
6.2 Funciones del Trabajo Social en el sistema educativo 540
7. El Trabajo Social en el sistema sanitario 542
7.1 Atención primaria: centros de salud 542
7.2 Atención especializada: hospitales 545
8. El Trabajo Social en la empresa 549
9. El Trabajo Social en las organizaciones no guberrnamentales 551
10. Bibliografía básica comentada 552
11. Bibliografía complementaria 553

18. Comunicación y Trabajo Social, *por Manuel Hernández Hernández* 555
1. Introducción 555
2. Concepto y requisitos de la comunicación 556
2.1 Concepto 556
2.2 Requisitos 558
3. Elementos y tipos de comunicación 562
4. Proceso de la comunicación 564
5. Importancia de la comunicación para el Trabajo Social 565
5.1 La comunicación nos hace humanos. Es una necesidad básica 566
5.2 Sin comunicación o con comunicación defectuosa o deficitaria surgen problemas 567
5.3 Nuestro sujeto y objeto de trabajo son las personas y las relaciones 568
6. Objetivos de la comunicación 569
7. Factores que favorecen y dificultan la comunicación 570
7.1 Actitudes que favorecen la comunicación efectiva 570
7.2 Barreras y facilitadores de la comunicación 571
7.3 Estrategias de comunicación efectiva 572
8. Métodos, técnicas e instrumentos 573
8.1 Métodos 573
8.2 Técnicas 573

8.3 Instrumentos 573
9. Telecomunicaciones y sociedad de la información 574
10. La entrevista 576
11. El informe, la ficha y la historia social 578
11.1 El informe social 578
11.2 La ficha social 583
11.3 La historia social 584
12. Conclusiones 585
12.1 Síntesis 586
13. Bibliografía básica comentada 586
14. Bibliografía complementaria 587
15. Anexo: Modelo de ficha social 588

Los autores

Tomás Fernández García (coordinador)
Profesor titular de E. U. Trabajo Social y Servicios Sociales, Universidad Nacional a Distancia (UNED).

Carmen Alemán Bracho (coordinadora)
Catedrática de E. U. de Servicios Sociales, Universidad Nacional a Distancia (UNED).

Teodoro Andrés López
Profesor titular de E. U. Trabajo Social y Servicios Sociales, Universidad de Salamanca.

José Manuel Barbero García
Profesor titular de E. U. Trabajo Social y Servicios Sociales, Universidad de Barcelona.

Milagros Brezmes Nieto
Profesora titular de E. U. Trabajo Social y Servicios Sociales, Universidad de Salamanca.

Carmen Celedón Lagos
Profesora de Trabajo Social, Universidad de Deusto.

Rosario Conde Megías
Profesora titular de E. U. Trabajo Social y Servicios Sociales, Universidad de Granada.

Natividad de la Red Vega
Catedrática de E. U. Trabajo Social y Servicios Sociales, Universidad de Valladolid.

Eduardo Díaz Herráiz
Profesor titular de E. U. Trabajo Social y Servicios Sociales, Universidad de Castilla-La Mancha.

Francisco Gómez Gómez
Profesor titular de E. U. Trabajo Social y Servicios Sociales, Universidad Complutense de Madrid.

Manuel Hernández Hernández
Profesor titular de E. U. Trabajo Social y Servicios Sociales, Universidad de La Laguna.

Santa Lázaro Fernández
Profesora de Trabajo Social, Universidad Pontificia de Comillas.

José Luis Malagón Bernal
Catedrático de E. U. Gerontología Social, Universidad Pablo Olavide, Sevilla.

María Asunción Martínez Román
Catedrática de E. U. Trabajo Social y Servicios Sociales, Universidad de Alicante.

José María Morán Carrillo
Profesor titular de E. U. Trabajo Social y Servicios Sociales, Universidad Pablo Olavide, Sevilla.

Pilar Munuera Gómez
Profesora titular de E. U. Trabajo Social y Servicios Sociales, Universidad Complutense de Madrid.

Rosario Paniagua Fernández
Profesora de Trabajo Social, Universidad Pontificia de Comillas.

Clarisa Ramos Feijoo
Profesora titular de E. U. Trabajo Social y Servicios Sociales, Universidad de Alicante.

Vicenta Rodríguez Martín
Profesora titular de E. U. Trabajo Social y Servicios Sociales, Universidad de Castilla-La Mancha.

Luis Miguel Rondón García
Profesor asociado de E. U. Trabajo Social y Servicios Sociales, Universidad de Castilla-La Mancha.

Damián Salcedo Megales
Catedrático de E. U. Ética, Universidad de Granada.

Gaspar Sánchez Majadas
Profesor titular de E. U. Trabajo Social y Servicios Sociales, Universidad de Salamanca.

José Luis Sarasola Sánchez-Serrano
Profesor titular de E. U. Trabajo Social y Servicios Sociales, Universidad Pablo Olavide, Sevilla.

Octavio Vázquez Aguado
Profesor titular de E. U. Trabajo Social y Servicios Sociales, Universidad de Huelva.

Prólogo

Un prólogo puede cumplir, y de hecho lo hace, una doble misión: presentar al autor o autores al público e intentar resaltar, con la exégesis, la obra de que se trata.

En este caso concreto estas líneas difícilmente pueden cumplir alguno de estos dos cometidos. Los autores no necesitan presentación, dada la cantidad y calidad de los trabajos de investigación y libros publicados sobre su especialidad. Todos ellos son puntos de referencia de una disciplina y de una profesión que progresivamente se ha ido consolidando en el paisaje científico y laboral nacional e internacional. Pero es preciso añadir algo más. Todos ellos son profesionales que diariamente ponen enorme entusiasmo, ya sea en la exposición y desarrollo de un tema en sus respectivos ámbitos universitarios, ya sea en la intervención directa en el terreno de la siempre atrayente realidad social con la generosa intención de mejorarla.

Tampoco será posible añadir nada nuevo a lo que los autores han escrito en este libro, una obra que, especialmente dirigida a quienes inician sus estudios universitarios en Trabajo Social, toma como hilo conductor el discurrir histórico de esta disciplina con los siguientes objetivos: ofrecer un conocimiento riguroso de las características del contexto que determinan el nacimiento y evolución del Trabajo Social, adentrarse en los conceptos básicos que le caracterizan como profesión y como disciplina científica, comprender la relación existente entre el Trabajo Social y el conjunto de saberes y disciplinas sociales, examinar las diferentes áreas de problemas de la realidad social y las distintas propuestas de intervención, aportar la

base filosófica y los fundamentos éticos que sustentan la disciplina y el ejercicio profesional e iniciar en el análisis de la realidad y en la aplicación de técnicas y habilidades de observación características de la práctica profesional.

Un interrogante que está presente en muchos profesionales, y también en muchos estudiantes, es si el Trabajo Social es una ciencia, una técnica o más bien es un arte [1]. No es un interrogante nuevo, no es una cuestión exclusiva del Trabajo Social como disciplina y profesión, y tampoco es fácil poder ofrecer una respuesta; no en vano elegir una definición siempre entraña un cierto riesgo. Buena muestra de todo ello es el intenso debate que, desde hace algunas décadas, sostienen teóricos y profesionales en torno al concepto de Trabajo Social.

Ahora bien, no resulta arriesgado afirmar que, como en otras disciplinas, ciencia, técnica y arte no se excluyen entre sí. Más bien se presentan como las distintas caras de un mismo saber que, en el caso del Trabajo Social, es el fundamento teórico y metodológico para el ejercicio de la profesión de trabajador social. Su objeto hay que situarlo en el ámbito de la protección de los derechos sociales, y concretamente, en los sistemas vinculados a proteger y promover el bienestar de los ciudadanos. Sus funciones se desarrollan en el contexto de la protección social y de las políticas de bienestar, y abarcan desde la asistencia personalizada hasta la dirección y gestión de servicios, pasando por la planificación, evaluación, promoción, prevención, supervisión e investigación. Y su evolución histórica, tanto en su vertiente profesional como académica, nos ofrece una serie de indicadores que muestran la relevancia de esta disciplina científico-social aplicada, entre otros: la progresiva y creciente importancia que han adquirido en un siglo de historia la entidades y asociaciones internacionales de los trabajadores sociales, la consolidación de la formación para el Trabajo Social en las universidades de la mayoría de los países del mundo, las publicaciones nacionales e internacionales centradas en el Trabajo Social y la existencia de investigadores especializados en esta materia en buen número de países de nuestro entorno sociocultural.

Todo ello es muestra clara de la madurez de una disciplina y el asentamiento de una profesión a la que, ante el avance y profundización en los derechos sociales y el establecimiento de sistemas de protección de tales derechos en las sociedades complejas avanzadas, se le está exigiendo que ofrezca mayores y mejores niveles de preparación profesional y científica a los futuros profesionales dedicados al estudio o intervención en este ámbito.

Pero no sólo eso. Las sociedades complejas avanzadas del naciente tercer milenio, como es el caso de la española, se enfrentan a un nuevo con-

[1] Norberto Alayon (1981): *Definiendo el Trabajo Social,* Buenos Aires, Humanitas, p. 5.

texto social, económico, tecnológico y cultural cuyos rasgos distintivos merece la pena recordar.

Nos encontramos ante una creciente y progresiva reestructuración del tejido social. Los individuos se encuentran ubicados en escenarios mucho más complejos, y el principal reto que debe afrontar Occidente es dar una respuesta a dicha complejidad. Aún más, las sociedades posmodernas deben ofrecer soluciones a los desequilibrios demográficos, los cambios derivados del desarrollo económico y las consiguientes modificaciones en la estratificación social, las nuevas patologías de la modernidad, el individualismo y el privativismo y las nuevas migraciones. Emergen nuevos problemas a los que el Estado y el resto de actores que componen el sistema social (mercado, tercer sector y redes primarias) deben ofrecer respuestas; problemas que no están relacionados con el mercado de trabajo y la producción, como es el caso de la soledad de los ancianos, las nuevas toxicodependencias o las situaciones de riesgo derivadas de la desestructuración familiar (la pobreza en las familias monoparentales, la violencia doméstica, etc.). Estos problemas tienen su origen en un profundo cambio de las relaciones que afectan a las personas; por tanto, no se resuelven sólo recurriendo a las tradicionales ayudas económicas, sino que se deben de buscar soluciones en clave relacional.

Las sociedades desarrolladas, caracterizadas por la convivencia de diferentes etnias, religiones y culturas como resultado de la mayor intensidad cuantitativa y cualitativa de los flujos migratorios, se hacen más plurales y abiertas. Asistimos a un crecimiento generalizado de los riesgos sociales de tipo posmoderno, es decir, esencialmente de relación. Así, en los países avanzados aumentan los estados de malestar psicofísicos, las toxicomanías, las nuevas epidemias como el sida, es decir, la sociedad se vuelve cada vez «más arriesgada» por factores ajenos al mercado de trabajo. Por último, aflora la solicitud de humanización de los ámbitos de vida y de las organizaciones de trabajo y servicio con la demanda de nuevos derechos sociales ligados a los estilos de vida cotidiana y, en concreto, a la asistencia de las personas. Dicho en otros términos, las sociedades del tercer milenio están demandando cada vez más servicios menos uniformes, estandarizados o masificados.

Por lo que al Trabajo Social se refiere, la complejidad de los cambios anteriormente apuntados está suponiendo la puesta en marcha de respuestas alternativas y la apertura de nuevos escenarios. Por una parte, son necesarios nuevos modelos de atención social, así como soluciones diferentes y más recursos. El Trabajo Social está adquiriendo mayor complejidad en el marco de la evolución de los contextos de intervención. La actuación de los profesionales se perfila difícil en la medida en que intervienen en situaciones de riesgo y vulnerabilidad social en las que habrá que actuar deprisa, asimilando circunstancias imprevistas y problemas nuevos. Por otra parte, emerge una creciente diversificación de las áreas de actuación de los traba-

jadores sociales en distintos espacios: servicios sociales polivalentes y especializados, servicios educativos, servicios de salud, servicios relacionados con la administración de justicia, servicios vinculados al sector laboral, servicios relacionados con la vivienda, ejercicio privado, gerencia y planificación de servicios de bienestar social, docencia e investigación.

A estos cambios globales, que, insistimos, afectan plenamente a la sociedad española y al Trabajo Social como disciplina científico-social aplicada y como profesión, habría que añadir otros. Ahí están las nuevas demandas del mercado laboral en el ámbito del Trabajo Social y los servicios sociales; entre otras, los servicios de proximidad, los medios audiovisuales, el ocio y la cultura, la mejora de las condiciones de vida y el medio ambiente. En todos estos sectores el mercado manifiesta una creciente demanda de puestos de dirección de equipos profesionales de la intervención social, de planificadores e investigadores y de mediadores de situaciones complejas, demanda que se ve satisfecha por el progresivo interés que manifiestan por estos temas parte de las nuevas generaciones, así como muchos titulados universitarios que quieren formarse en materia de atención social, servicios sociales o política social, lo que es prueba suficiente de la conveniencia de reforzar la investigación en aspectos propios del Trabajo Social.

Todos ellos justifican la conveniencia y oportunidad de un libro como el que tiene el lector en sus manos porque le proporcionará las estrategias y fundamentos de la intervención social integral e integrada en contextos descentralizados; le introducirá en el instrumental teórico-práctico apropiado para la planificación, gestión y dirección en organizaciones prestadoras de servicios; le enseñará los criterios fundamentales y necesarios para el impulso de la participación en el diseño de prestaciones y servicios, así como de las políticas sociales que los orientan; le ofrecerá la capacitación para la intervención cualificada que incide en el desarrollo de las potencialidades humanas y organizativas, en la consolidación de la dimensión ciudadana de las personas con derechos y deberes y en el fomento de la solidaridad comunitaria con la implicación de múltiples agentes; le suministrará las bases epistemológicas de las ciencias sociales que fundamentan el Trabajo Social, y le facilitará los marcos teóricos y metodológicos que le permitan conocer, comprender, explicar e intervenir en las nuevas dinámicas sociales relacionadas con el bienestar de individuos, grupos y comunidades.

No resulta por tanto arriesgado decir que nos encontramos ante un instrumento que será muy útil para una serie de beneficiarios. En primer lugar para los alumnos universitarios que inician sus estudios de Trabajo Social. Con este libro, estructurado en dieciocho unidades, podrán:

— Caracterizar las etapas del desarrollo de la acción social, el contexto del nacimiento y evolución del Trabajo Social y las peculiaridades de la evolución de la disciplina en España.

— Determinar los elementos conceptuales, rasgos y funciones esenciales del Trabajo Social.
— Conocer y explicar los fundamentos teóricos y prácticos del Trabajo Social.
— Analizar situaciones sociales y problemas sociales concretos.
— Reconocer distintas respuestas teóricas y de intervención ante los problemas humanos.
— Comprender el papel y funciones del Trabajo Social en los distintos ámbitos de intervención.
— Relacionar el Trabajo Social con el conjunto de los saberes, prácticas y disciplinas sociales.
— Analizar e identificar los fundamentos éticos y principios que orientan la actividad del Trabajo Social.
— Finalmente, aplicar técnicas de reflexión, observación, análisis y comunicación.

Pero este libro no sólo es útil para los que inician sus estudios de Trabajo Social. También las Administraciones Públicas (central, autonómica y local) podrán beneficiarse positivamente de un instrumento como éste, que contiene una valiosa información para la potenciación y la mejora de los servicios que se prestan a la ciudadanía. E igualmente será útil para los especialistas en la materia —profesorado universitario, trabajadores sociales—, que dispondrán de una obra que se adentra en su itinerario histórico, examina las aportaciones más relevantes que la psicología, la sociología, el derecho, la medicina o la economía han proporcionado al Trabajo Social para formar el soporte básico de su avance disciplinar y describe los escenarios que constituyen su objeto de intervención y las reacciones teóricas y prácticas que pensadores y profesionales han ofrecido a lo largo de la historia.

Con ser importantes las aportaciones que tiene la obra, no son menos las que concurren en la figura de los autores. Su amplio conocimiento de la materia, una sólida formación y una larga experiencia profesional, así como su talante personal y auténtica vocación universitaria, nos llevan a animarles a perseverar en esta línea de trabajo.

Madrid, 10 de julio de 2003.

Carmen Alemán Bracho
Tomás Fernández García

1. El estudio de la historia para comprender el Trabajo Social. La ayuda al necesitado en la Antigüedad de Oriente a Occidente

Gaspar Sánchez Majadas
y Teodoro Andrés López

1. El sentido de la historia en el Trabajo Social

El Trabajo Social como disciplina y compendio más o menos sistematizado de prácticas profesionales y reflexiones teóricas tiene un pasado reciente, si lo enmarcamos en el espacio cronológico que habitualmente entendemos por historia y que fundamentalmente arranca con la capacidad simbólica de escribir, por contraposición a la prehistoria.

Sin embargo, las necesidades sociales, entendidas como objeto del Trabajo Social, y el juego de complicidades que el individuo ha establecido en los distintos tipos de sociedades para satisfacerlas sí tienen un recorrido amplio que merece ser conocido. Los seres humanos y las diversas civilizaciones que han acabado por definir lo que somos se han visto enfrentados de una u otra forma, al igual que en la actualidad, a retos derivados de nuestra mutua dependencia como personas. El Trabajo Social, en última instancia, es la disciplina que se ocupa de construir conocimiento sobre la necesidad de esa dependencia, y conocer sus orígenes lleva implícito rastrear los antecedentes que han conducido a las actuales reflexiones.

Antes de adentrarnos en una visión panorámica sobre los antecedentes de lo que en la actualidad constituye el objeto de intervención de los trabajadores sociales, es preciso que entendamos la historia como ese mar de tiempo que une nuestros actos con el resto de la humanidad; sin esa continuidad no podríamos aprehender aquellos elementos que constituyen nuestra mentalidad más íntima. Ser una persona es, más allá de los relativismos

culturales, una constante construida en esa decantación cronológica que llamamos historia. Las necesidades sociales, las aspiraciones de los hombres, los retos de las civilizaciones y los estados, en sus aspectos nucleares, dependen de ese poso lento, pero vigoroso, hecho de acontecimientos y relaciones. Las disciplinas y profesionales que tienen lo social como núcleo de su reflexión y de su praxis no pueden prescindir de los ejes sólidos que aportan este sentido diacrónico de producir conocimiento: el relativismo y la urgencia de la coyuntura no deben ser la única perspectiva valorada al sopesar las aspiraciones y problemas de los seres humanos y sus diversas organizaciones. El fundamento de lo que somos depende de nuestro hechos, y esto vale igualmente para nuestras disciplinas, aquellos conocimientos que nos proveen de método, reflexión y prácticas consolidadas. Los hechos son la gramática de la historia, y su carácter acumulativo no es lineal, de la misma forma que su comprensión no es unívoca. Cada hecho se dota de significado en el transcurso de su horizonte temporal y se despliega desde nuestro presente como un elemento que nos referencia. En última instancia, los hechos que constituyen nuestra historia nos constituyen en nuestro presente.

Al hablar de hechos y de presente inevitablemente estamos hablando de comparaciones y de puntos de vista. Al contrario que la naturaleza y la experiencia aprehendida en torno a las ciencias experimentales, en las ciencias sociales, con independencia de que podemos valorar comunes métodos de conocimiento, estamos hablando de objetos de conocimiento que evolucionan, cambian, se desarrollan e incluso mudan desde la nueva visión que de ellos se tiene en cada época. Ésta es quizá la primera lección que debemos aprender de la historia: «Aprender de la historia no es nunca un proceso en una sola dirección. Aprender acerca del presente a la luz del pasado quiere también decir aprender del pasado a la luz del presente. La función de la historia es la de estimular una más profunda comprensión tanto del pasado como del presente, por su comparación recíproca» [1].

Aunque nos parezca un fenómeno contradictorio en los términos, la historia está continuamente reescribiéndose a la luz del presente. De la misma forma que en la teoría cuántica se describe cómo al iluminar una partícula de la materia ésta cambia su estado y no podemos ver su estado «original», al «iluminar» los hechos históricos estamos también cambiando el pasado. Esto no debe confundirse con el relativismo y la imposibilidad del conocimiento histórico, de la misma forma que a nadie se le ocurre defender la imposibilidad del conocimiento sobre la materia. Por el contrario, esta posibilidad nos brinda un nuevo espacio para la reflexión y el saber acumulativo de nuestras disciplinas. Se hace preciso distinguir, por tanto, entre la historia de los hechos pasados *(res gestae)* y la narración sobre los hechos pasados y las interpretaciones que desde nuestro presente hacemos sobre tales hechos *(historia rerum gestarum)* [2]. Esta distinción puede ya establecerse en el primero de los grandes historiadores clásicos, Herodoto de

Halicarnaso (424 a.C.), que ya no se contenta con enumerar los acontecimientos, sino que señala las causas y el sentido profundo de los hechos [3], y en cierta medida está ya implícita en el doble significado de la palabra griega *historia*: encuesta, entrevista, interrogatorio de un testigo ocular por una parte, y a la vez el resultado de todas esas acciones [4].

Todo este *horizonte interpretativo* sobre el que a la vez nos retratamos es lo que algunos autores han denominado la *historia efectual*; en este sentido, «la comprensión no es nunca un comportamiento subjetivo respecto de un "objeto" dado, sino que pertenece a la historia efectual, esto es, al *ser* de lo que se comprende» [5] o, para decirlo en términos más sencillos, parafraseando a un italiano genial, Pirandello: los hechos son como sacos que sólo se sostienen según lo que metamos dentro. En nuestro caso, lo que introducimos en ese recipiente histórico que son los hechos no es ni más ni menos que todo el Trabajo Social, como no podía *ser* de otra manera. Podría decirse en un sentido figurado que el conocimiento, en sus antecedentes de objeto de estudio del Trabajo Social, nos sirve como un espejo que usamos para reflejar nuestras afirmaciones [6]. En este sentido, y hablando en términos historiográficos, nuestra *reflexión* nace de la capacidad de *reflejarnos* en nuestro pasado. En última instancia el sentido de la historia es proveernos de sentido.

Nietzsche, en su libro más desenfadado, *La gaya ciencia*, apuntaba que nada de lo que ha dado color a la existencia tiene todavía su historia. ¿Existe una historia del amor, de la lujuria, de la envidia, de la conciencia, de la piedad, de la crueldad, de la penalidad? Bien, al menos en las siguientes páginas intentaremos hacer una historia de las necesidades sociales y su acontecer en las distintas civilizaciones.

2. Historia de la acción social en tiempos remotos

Dar respuesta a las necesidades sociales es tan antiguo como el origen de la propia humanidad. Dependiendo de cada contexto social, el hombre ha sentido la obligación de atender a las carencias de sus congéneres de una u otra forma, predominando el concepto de ayuda hacia las personas sin los recursos suficientes para poder subsistir. Al estudiar cualquier sociedad, por muy primitiva que sea, se repite esta constante. La forma de intervenir en las necesidades sociales, que genéricamente vamos a denominar asistencia social, ha revestido múltiples formas a lo largo de la historia a través de códigos de conducta, prescripciones, caridad, beneficencia, filantropía… hasta llegar a la ayuda profesionalizada dentro del Estado del bienestar moderno.

Al abordar la historia del Trabajo Social no debemos olvidar que nuestra disciplina tiene unos antecedentes lejanos en las distintas formas de ayuda desde los tiempos más remotos. «Habría que remontarse a la oscura noche de los tiempos» [7]. En el recorrido de este primer capítulo, y con fines di-

dácticos, hemos seleccionado una serie de hechos o referencias en los que podemos descubrir cómo la ayuda al necesitado ha sido una constante histórica. (Entre los epígrafes siguientes, nos detendremos especialmente en Grecia y Roma, cuya herencia cultural y de pensamiento más ha influido en nuestras sociedades occidentales.)

2.1 La formación de las sociedades complejas

Hace unos 10.000 años se inició un lento proceso que afectaría a las formas de vida de las poblaciones humanas y que vendría a ratificar el éxito evolutivo de la comunidad frente al individuo. De una existencia basada en la supervivencia oportunista y el aprovechamiento de los recursos naturales para la cobertura de las mínimas necesidades se pasó a la producción incipiente de alimentos y al amanecer de los primeros asentamientos humanos. De manera progresiva, en la zona comprendida entre la actual Palestina y la demarcación geográfica de los ríos Tigris y Éufrates, incluido el actual Kurdistán, fueron surgiendo las primeras aldeas, de entre 250 y 500 habitantes, con construcciones sedentarias y un eminente sentido de lo colectivo. Si bien esta evolución dista de ser lineal y se constatan frecuentes avances y retrocesos, puede concluirse que el albur de la civilización tuvo en el Próximo Oriente su proceso más consistente, que acabó desembocando en nuevas formas de organización social que se manifestaban, por ejemplo, en los primeros indicios de excedentes productivos, una creciente densidad demográfica y una organización coordinada de actividades colectivas (monumentos con eminente contenido simbólico, comercio y guerras planificados, especialización artesana y formas religiosas elaboradas y con gran carga de legitimación del orden establecido). Conforme fueron desarrollándose estas incipientes aldeas, aún eminentemente neolíticas, surgieron formas más complejas y especializadas de carácter social que dieron lugar a lo que se conoce como protourbanismo (5.000 a 4.000 a.C.), que no es otra cosa que el tránsito a las primeras ciudades: Eridu o El Obeid serían los primeros ejemplos de un nuevo tipo de organización colectiva en la antigua Mesopotamia [8]. Esta creciente distribución y especialización de roles e intercambios hacía más exitosa la cobertura de las necesidades básicas, pero llevaba aparejada una mayor centralización político-económica y en consecuencia una incipiente estratificación social y las primeras manifestaciones consistentes de poder político centralizado.

Las élites religiosas reforzaron su poder y prestigio, permitiéndose aparecer ante la población no sólo como los administradores en nombre de la divinidad tutelar que hacían posible el funcionamiento de todo el sistema productivo, y con ello el bienestar de la comunidad entera [...] El marcado carácter desigual de la redistribución se compensaba con una propaganda que ensalzaba las ventajas del orden querido por las divinidades, lanzando

hacia la población un mensaje simbólico que hacía hincapié en la prosperidad de la comunidad, la protección dispensada por los dioses y la eficacia y legitimación de sus administradores terrenales [9].

Conforme se alumbraba todo este proceso y emergía la primera figura de un Estado, los distintos grupos sociales más desprotegidos pero libres vieron con frecuencia amenazada su propia autonomía personal sirviendo como esclavos a cambio de condonación de deudas o como botín de conquistas. El ser humano fue una de las primeras y más valiosas mercancías, conforme la creciente complejidad de normas y usos sociales y económicos impuso la necesidad de leyes escritas.

2.2 El Código de Hammurabi

El Código de Hammurabi [1] es uno de los documentos más antiguos de la antigua Mesopotamia por lo que se refiere a los antecedentes remotos de la denominada genéricamente «acción social». Data del siglo XVIII a.C. y es la fuente precursora de los reglamentos consuetudinarios, las normas de convivencia, los usos sociales, etc. Hacia el año 1700 a.C. el rey Hammurabi impuso su hegemonía en Babilonia tras vencer a los demás príncipes rivales e instituyó un gran reino. Entre otras aportaciones importantes, este rey elaboró el primer código de leyes escritas que conocemos. Las leyes eran extremadamente duras para algunos delitos, aunque hacía distinciones si el infractor era un vecino distinguido. No olvidemos que se trataba de una sociedad en la que imperaba la ley del talión y cuya estructura social era esclavista. El referido Código recopila y refunde las distintas disposiciones existentes en el imperio babilónico. Trata de impedir que cada ciudadano se «tome la justicia por su mano» e impone para ello leyes generales que debían ser aplicadas por los jueces en todo el territorio del imperio. Las primeras palabras del Código explicitan claramente su objetivo: «Para humillar a los malos e injustos e impedir que el poderoso perjudique al débil; para que toda persona perjudicada pueda leer las leyes y encontrar justicia». El texto del Código nos sirve para conocer cuáles eran los delitos más frecuentes de la época y las leyes que enmarcaban la vida social, pero resulta también interesante saber sobre qué principios reguladores de un orden justo, representado en el rey como fiduciario de un mandato divino, se basaba: «… entonces Anum y Enlil (dioses) me designaron a mí, Hammurabi, príncipe piadoso, temeroso de mi dios, para que proclamase en el país el orden justo, para destruir al malvado y al perverso, para evitar que el fuerte oprima al débil, para que como hace Shamash, Señor del Sol, me alce sobre los hombres, ilumine el país y asegure el bienestar de las gentes. [...] Cuando Marduk me encargó llevar el orden justo a las gentes y mostrar al país el buen camino, puse en la lengua del país la ley y la justicia, y así fomento el bienestar de las gentes». En el Código de Hammurabi, como ve-

mos, se refleja un interés por intervenir en los problemas sociales y por ordenar las relaciones con un carácter humanitario y dentro de un orden social justo.

2.3 La acción del Estado en el antiguo Egipto

Los habitantes del antiguo valle del Nilo, en sus distintas facetas de campesinos, escribas, funcionarios, sacerdotes, soldados y esclavos, componen un nuevo prisma social que engendrará una nueva totalidad, aquella que en la civilización egipcia posee, con mucho, el mayor peso: la institución del Estado [10]. Sin embargo, no hay que engañarse: en los milenios de civilización del Imperio Antiguo y del Imperio Nuevo, el término para significar Estado era «faraón», y por tanto habrá que esperar a etapas sucesivas en la línea argumental del progreso histórico para encontrar el prototipo de Estado, con su panoplia embrionaria de servicios, normas y recursos públicos.

Se ha definido a Egipto en clave histórica como la «civilización hidráulica» [11] queriendo significar, sobre todo, esa ingente organización administrativa que giraba en torno a un ciclo de la naturaleza y que hizo de este enclave histórico el primer gran imperio conocido. Baste señalar que cuando Egipto ya posee una organización dirigida por su faraón en el tercer milenio a.C., Europa está aún sumida en la noche prehistórica. Es importante insistir en este salto cualitativo que supone la primera concreción histórica de una administración vasta y centralizada por lo que supone de antecedente en la concepción moderna de las sociedades, en esta época ya con áreas especializadas dentro de la gran estructura estatal en la provisión de recursos, normas y obligaciones al cuerpo social y muy semejante a lo que actualmente entendemos por servicios públicos: cancillería, Hacienda y Tesoro, negociado de impuestos, registro y catastro, patrimonio (de la corona), administración de las aguas, Departamento de Trabajos del Rey (obras públicas), administración del Culto Real, intendencia militar, etc. [12]. Sin embargo, y recogiendo en este análisis el sentido que anteriormente le dábamos al Estado egipcio, este gran despliegue incipiente de servicios públicos no obedece a una lógica moderna, sino imperial —e incluso personal— de la propia cabeza del Imperio, en la que el faraón no sólo es el principal inversor, sino también el principal empresario. Es decir, aunque sea el primer antecedente en clave administrativa del Estado moderno, no lo es en el sentido de estar concebido como un elemento de servicio público, sino de servicio propio a los intereses imperiales. El hecho de no tener en cuenta esta perspectiva ha conducido a muy diversas valoraciones sobre la historia de Egipto en términos sociales: desde «sociedad aristocrática», pasando por «modelo esclavista», hasta «socialismo de Estado».

Si pensamos en términos de uso social, sin embargo, el mundo egipcio se despliega con rasgos claramente modernos: la familia tiene una estructu-

ra ligera (fundamentalmente de padres e hijos) y contractual, en contraposición a los vínculos claramente tribales de la familia extensa, la mujer goza de personalidad jurídica, lo que le permite hacer testamento o prestar testimonio de manera autónoma, no existe el concepto de venganza personal (ni siquiera existe una palabra para expresarla) y hasta los litigios entre los dioses están representados en tribunales [13]. Sin embargo, estos rasgos deben entenderse, como antes apuntábamos, referidos a la centralidad administrativa del aparato burocrático. La idea socialmente avanzada de igualdad de la mujer ante la ley [14] viene explicada por la centralidad y omnipresencia del Estado y su burocracia en ese modelo social [15], que llega a romper la pretérita mentalidad tribal. Esta dimensión social basada en el individualismo se mantendrá en el Imperio Nuevo, «lo que combinado con el centralismo administrativo trajo consigo la absoluta igualdad de sexos en materia jurídica» [16]; en cambio, se introduciría un nuevo elemento productivo: la esclavitud.

Existe por último un elemento relevante y sostenido a lo largo de la historia egipcia, que también supone un antecedente en sus resultados, aunque no en sus motivaciones: el del *Estado proveedor.* En el mundo antiguo, la burocracia fue un instrumento de prosperidad, por lo que supuso de capacidad movilizadora de abundante mano de obra en ingentes proyectos públicos. Tenemos aquí una incipiente e involuntaria política social basada indirectamente en estas grandes empresas: «Sea cual fuere la lógica oculta de sistema, la consecuencia práctica era que el Estado repartía una cantidad impresionante de puestos de trabajo. El total de los empleados requeridos se multiplicaba varias veces (al hacerse por turnos), lo que elevaba enormemente el número de personas que recibían una prestación parcial del Estado [...] Una cantidad ingente de personas recibían una ración base y un salario mínimo, y un número nada despreciable de gente, incluso más. El Estado ya se había transformado en el gran proveedor y originó todo lo que queramos llamar civilización egipcia. El bienestar (aunque todavía inocente en ideología social) asomó temprano en la historia de la humanidad [7].

2.4 El lejano Oriente: China

Hablar de China es hacerlo de más 3.500 años ininterrumpidos de historia de todo un continente. Sin embargo, desde la Antigüedad hasta la Edad Media ejemplificará casi todos los procesos de desarrollo civilizador y de formación de estructuras sociales complejas que se dieron en Occidente.

Podemos situar este espacio temporal en tres grandes etapas:

- Período antiguo (del 1600 al 200 a.C.), en el que una primera organización social que podríamos denominar «palatina» se irá diluyendo en una más compleja red de poderes nobiliarios que dará finalmente luz

a un resurgir de la institución monárquica. En este largo milenio la sociedad china pivota sobre una enorme base de campesinos que apenas pueden atender sus necesidades básicas y que se encuentran sujetos a libre designio de sus señores. Son frecuentes los traslados de cientos de miles de personas de una parte a otra del Imperio con el único afán de realizar nuevos poblamientos por designio del poder central: «Los traslados de población responden tanto a finalidades políticas como a fines económicos y militares [...] proseguirán hasta el siglo I antes de nuestra era y serán lo suficientemente importantes como para modificar el reparto de población de China del norte» [18]. Volvemos a encontrar aquí una nueva modalidad de uso del ser humano como mercancía.

Merece ser destacado de este período un pensador, discípulo de Mencio, Xunzi (298-235 a.C.), «sin duda el primero de la historia universal en haber reconocido el origen social de la moral [...]: el bien y la razón nacen de la disciplina que impone por sí misma la vida en sociedad» [19]. La sociedad es entendida por tanto como la gran educadora de los individuos, lo que convierte a Xunzi en un precursor de gran parte del pensamiento social moderno.

- Los imperios guerreros (hasta el año 900 d.C.) ejemplifican una emergencia de la sociedad medieval con derechos y usos sociales ligados a estamentos muy marcados. Fue una época de grandes vaivenes demográficos, signo de penurias y denotadores de una precaria situación para grandes capas de la población al límite de la supervivencia. Pese a la atomización del poder efectivo, desde la primera época del Imperio, China creó una unidad política y administrativa que acabó sobreviviendo hasta nuestros días. Pese al tópico excesivamente bárbaro atribuido a la historia china, no hay que olvidar que sobre todo fue una civilización eminentemente técnica, que se anticipó en quinientos años al uso de la imprenta por los occidentales y que creó una amplia capa de funcionarios instruidos como base de su Estado.
- El Imperio Mandarín (960 a 1644) es una época de reconstrucción y fortalecimiento del Estado, con la creación de grandes unidades administrativas, complejos funcionariales y gobiernos instruidos. Se sentarán las bases propicias para el desarrollo de incipientes políticas públicas y normas de uso consuetudinario. Cabe destacar el período de Wang Anshi (1073), reformador en casi todos los ámbitos, una de cuyas preocupaciones fue la de aligerar las pesadas cargas del campesinado, al tiempo que establecía «la implantación de instituciones de socorro popular: orfelinatos, hospicios, hospitales, dispensarios, cementerios públicos, graneros de reserva. Estas instituciones se concibieron siguiendo el modelo de las fundaciones caritativas creadas por los monasterios budistas de los siglos VI y VII» [20], primeras institu-

ciones relevantes de auxilio social en China. Lamentablemente dichas reformas no tuvieron gran continuidad al chocar violentamente con demasiados privilegios adquiridos.

3. El pueblo hebreo

Son numerosas las referencias del Antiguo Testamento concernientes a la pobreza, a la limosna, al socorro de huérfanos y ancianos, etc. Los judíos, como pueblo semita, están sujetos rigurosamente a las prescripciones de patriarcas, reyes y profetas, entre las cuales la solidaridad con los pobres y necesitados en general es una obligación primordial. El siguiente texto del Deuteronomio podría resumir este precepto: «Si hay junto a ti algún pobre de entre tus hermanos, en alguna de las ciudades de tu tierra que Yahvé tu Dios te da, no endurecerás tu corazón ni cerrarás tu mano a tu hermano pobre, sino que le abrirás tu mano y le prestarás lo que necesite para remediar su indigencia […] Ciertamente nunca faltarán pobres en esta tierra; por eso te doy yo este mandamiento: debes abrir tu mano a tu hermano, a aquel de los tuyos que es indigente y pobre en tu tierra» (Deut., 15, 7-11). Las leyes hebreas prescriben la caridad para con los huérfanos (Salmo 82, 3), condenan la explotación de viudas y huérfanos (Jer., 5, 28), humanizan la esclavitud a través de un trato fraternal y justo (Deut., 15, 12), detestan el abuso del poder (Jer., 22, 13), maldicen a los que promueven leyes injustas contra los pobres, huérfanos y viudas (Isaías, 10, 1-2)… Los hebreos no fueron una excepción, con respecto a los demás pueblos, en una consideración privilegiada de los ancianos. Así, los ancianos son consultados por Moisés en la salida de Egipto, porque cumplen una función importante en la conducción del pueblo (Éx., 3, 16; 17, 5). Es Yahvé el que ordena la creación del consejo de ancianos: «Entonces dijo Yahvé a Moisés: elígeme a sesenta varones de los que tú sabes que son ancianos del pueblo y de sus principales y tráelos a la puerta del tabernáculo […] para que te ayuden a llevar la carga y no la lleves tú solo» (Núm., 11, 16-17). Este Consejo de Ancianos es de gran trascendencia en cada ciudad, por su poder religioso, en las decisiones judiciales, que son irrevocables. La autoridad de los ancianos se mantiene hasta tiempos de Roboam, hijo de Salomón, que discrepa del Consejo de Ancianos y desecha su opinión en favor del Consejo de los Jóvenes (Reyes 1º, 12, 6). La imagen de los ancianos sufre un deterioro, como dice el Salmo 71: «No me rechaces al tiempo de la vejez; cuando me falten las fuerzas, no me abandones».

4. La antigua Grecia

4.1 La infancia

Cuando hacemos referencia a la educación de los niños en la Grecia clásica, lo hacemos justamente con una mirada idílica. La *paideia* griega es un hito ineludible en los estudiosos de pedagogía. Sin embargo, los datos que nos ofrece la historia no son tan halagüeños cuando se refieren a niños que al nacer presentaban alguna tara o, simplemente, eran «ilegítimos» o hijos de esclava. En cualquier caso, presentar la problemática de la infancia en el mundo griego en general es una tarea que no está exenta de dificultad. Los modelos de tratamiento de la infancia varían en función de la diversidad de situaciones, sistemas de vida y regímenes políticos de Atenas, Esparta, Arcadia, Tesalia o el Epiro, por citar algunos ejemplos.

Para nuestro propósito, centraremos el interés en el período clásico (siglos V y IV a.C.), haciendo especial hincapié en Esparta y Atenas, a pesar de que Aristóteles presta escasa atención al niño. «Para él el niño se reduce a un mero proyecto de hombre, a una posibilidad de escaso valor.» [21]

El modelo educativo espartano era considerado por los atenienses (aunque duramente criticado por Aristóteles cuando señala que «no es el lobo o algún otro animal salvaje el que debe lanzarse a una hazaña noble, sino más bien un hombre bueno» [22]) un ejemplo que debía ser imitado, pues no en balde Esparta se distinguía por su forma de tratar a la infancia. «En vez de dejar que cada uno educara a sus hijos como mejor le pareciese, conducta seguida, en opinión de Platón, en la Atenas de su tiempo, los espartanos creyeron que la educación era algo trascendental que no podía dejarse en manos de la familia, sino en las del Estado [...] Nada más triste que un niño en Esparta» [23]. Para sobrevivir, los recién nacidos debían presentar buenas condiciones físicas, sin apariencia de deformidad. El monte Taigeto fue testigo de la muerte de muchos de estos niños, abandonados por decisión de los ancianos de la tribu [24]. En Atenas, los niños rechazados, no sólo por deformidad, sino también por ser ilegítimos, nacidos de matrimonios mixtos o de madre esclava, eran frecuentemente «expuestos» en lugares alejados de la ciudad, donde normalmente morían de hambre y frío o eran devorados por las fieras. Si la nacida en estas circunstancias era niña, corría peor suerte: no olvidemos que, en caso de matrimonio, el padre debía correr con los gastos de la dote, y eso suponía una gran carga económica para la familia, especialmente si ésta era pobre. Dentro de este panorama desolador, algunos de estos niños «expuestos» podían ser salvados y adoptados y reducidos a la condición de esclavos para el servicio de la familia y, en el caso de las niñas, frecuentemente eran preparadas para ejercer la prostitución [25].

En contraste con esta situación, Platón, en una espléndida página del Protágoras (325 d-326 b), describe la educación aristocrática de los niños

griegos, que comenzaba por las letras y la lectura de los buenos poetas y seguía por la música, es decir, una educación ética y estética, para que los niños, emulando a los héroes cantados en los versos, se conviertan en ciudadanos con el alma equilibrada y moderada por la belleza y el ritmo de la poesía y de la música [26]. Los niños huérfanos, especialmente los hijos de los caídos en batalla, eran acogidos por el Estado ateniense, que asumía la obligación de alimentarlos y proporcionarles educación en el *didaskaleîon,* donde eran conducidos por el pedagogo, como cualquier ciudadano libre, para aprender la lectura, la escritura y la música, que los capacitaba para ser ciudadanos de pleno derecho. En las representaciones teatrales, eran presentados al pueblo como hijos de héroes, e incluso eran invitados a presenciar las obras en las primeras filas del teatro.

4.2 La ayuda al necesitado

La ayuda al necesitado aparece con claridad diáfana en la mitología griega. Baste citar algunos textos significativos. Como afirma N. de la Red: «En las primitivas comunidades griegas de Boecia existía una especie de derecho común de hospitalidad para con los huéspedes y los parientes necesitados, así como un deber recíproco para con los vecinos» [27]. A la diosa Themis, la diosa del derecho y de la justicia en Homero, se le atribuye la vigilancia de los deberes de hospitalidad y la piedad para con los desdichados. Zeus, tanto en Homero como en Hesíodo, aparece como el protector de los forasteros, los huéspedes y los suplicantes. En este sentido, C. García señala que: «Los epítetos con los que era invocado dan una idea de estas funciones de Zeus: "protector del cercado familiar, de la propiedad, del hogar" *(Herkeîos, Ktesios, Ephestios)*, "garante de los juramentos" *(Horkios)*, "protector de los suplicantes y los huéspedes" *(Hikesios, Hiketesios, Xeinios)*...» [28]. Los griegos sentían un gran respeto por los mendigos y vagabundos, a los que trataban con cortesía porque los dioses solían presentarse disfrazados con pobres vestiduras para conocer así mejor a los hombres. Todos los pretendientes de Penélope le recriminan a Antínoo el cruel comportamiento que ha tenido con Ulises, a quien Atenea ha hecho regresar a su tierra con aspecto de mendigo para que pueda cumplir su venganza sin ser reconocido: «¡Antínoo! No procediste bien hiriendo al infeliz vagabundo. ¡Insensato! ¿Y si por acaso fuese alguna celestial deidad? Que los dioses, haciéndose semejantes a los huéspedes de otros países y tomando toda clase de figuras, recorren las ciudades para conocer la insolencia o la justicia de los hombres» (Homero, *Odisea*, XVII, 483-487). Existían fórmulas de hospitalidad para con los huéspedes. Una de ellas aparece en estos versos de la *Odisea*: «Zeus y los inmortales dioses te den, oh huésped, lo que más anheles y a tu ánimo le sea grato» (Homero, *Odisea*, XVIII, 112-113). Y, un poco más adelante, Anfínomo, tras servir a Ulises dos panes y una copa de

vino, le dice estas palabras: «¡Salve, padre huésped! Sé dichoso en los sucesivo, ya que ahora te abruman tantos males» (122-123). En unos versos antológicos, la misma Penélope manda que laven al huésped y le preparen la cama, maldice a quien le moleste y asegura que «el que procede intachablemente (con los huéspedes) alcanza una fama grandísima, que sus huéspedes difunden entre todos los hombres, y son muchos los que le llaman bueno» (XIX, 314-334).

Para los griegos, la riqueza era considerada un valor inherente a la posición social y requisito «para la vida buena». Así, Odiseo afirma que «más ventajoso será llegar a mi querida patria con las manos llenas, y seré más amado y reverenciado entre los hombres» (*Odisea*, X, 358-360). El precepto del cristianismo «bienaventurados los pobres» no parece que pertenezca a los códigos morales del mundo griego. «Nada más desdichado que el pobre», diría Menandro. A pesar de que Aristóteles defendía que «la riqueza no era esencial ni aun necesariamente útil para llevar una vida buena», a pesar de que Platón «fue más lejos, al menos en la *República*, donde negó a sus filósofos-estadistas toda propiedad» [29], a los pobres y de condición humilde les fue prácticamente imposible desempeñar cargos públicos de cierta relevancia en Atenas. Éstos no eran bien considerados, especialmente los «no merecedores» [30]. En contraste con la liberalidad de la Roma imperial (como señalaremos más adelante), Atenas trató a los extranjeros (metecos) de una forma muy restrictiva. Constituían éstos el tercio de la población libre. Para participar en la vida social y ser protegido por la ley, el meteco *(metoikos)* debía encontrar un protector griego, pero sólo en circunstancias muy especiales podía adquirir la ciudadanía plena y en ningún caso le estaba permitido casarse con un ciudadano griego o adquirir propiedades territoriales en Ática [31]. La esclavitud, por otra parte, era considerada un hecho natural [32]. El mismo Aristóteles, defensor como su maestro Platón de la dignidad y de la igualdad entre los hombres, llega a afirmar: «Es evidente que unos hombres son libres por naturaleza y otros esclavos, y que para éstos la esclavitud es una cosa justa y conveniente» (*Política*, 1, 5, 1255 a 1-3). Era una desgracia y señal inequívoca de pobreza no tener al menos un esclavo [2].

La ayuda al necesitado no era entendida como una responsabilidad del Estado, aunque en determinadas circunstancias se ayudaba públicamente con distribución de alimentos a los pobres considerados «merecedores». La ayuda era ejercida, fundamentalmente, por las familias de condición elevada a través de la filantropía, que era una práctica habitual entre los griegos que superaba el limitativo concepto de «limosna» o simple donación monetaria. Se trataba de un acto humanitario hacia el necesitado que, en ocasiones, llegaba hasta la exención de impuestos, por ser este acto de bondad una cualidad de los dioses.

4.3 Los ancianos

La ancianidad, en las culturas primitivas, era depositaria, dentro del clan, de la sabiduría y de la memoria y constituía el archivo histórico de los antepasados. La mitología griega, sin embargo, nos presenta a unos dioses olímpicos poco amantes de los ancianos. El ideal de la belleza era la juventud, mientras que la vejez era una tara y motivo de mofa en algunas comedias griegas. Minois, a este respecto, afirma: «Vejez maldita y patética de las tragedias, vejez ridícula y repulsiva de las comedias; vejez contradictoria y ambigua de los filósofos. Estos últimos han reflexionado con frecuencia sobre el misterio del envejecimiento» [33]. Para algunos griegos de Jonia y ciertos atenienses de finales del siglo v a.C., la vejez no merecía ser vivida ni los ancianos debían ser respetados, como afirma, desde su particular filosofía hedonista, el jonio Mimnermo: «... cuando llega la hora de la dolorosa vejez, que hace deforme incluso al hombre hermoso, siempre le rondan al corazón tristes inquietudes y no se regocija contemplando los rayos del sol, sino que es motivo de odio para los jóvenes y de desprecio para las mujeres. Tan triste hizo la vejez la divinidad» (Mimnermo, en Adrados, *Líricos griegos*, 1). En contraste con esta concepción de la vejez, Atenas, en la época clásica, constituye el reverso en cuanto a la consideración de los ancianos. Desarrollan una visión optimista de la vejez al mostrarla como una meta deseada cuyo estatus está lleno de privilegios y de honores. Esta honorabilidad inherente a los ancianos de Grecia es susceptible de verse incrementada por alguna circunstancia favorable. Una de ellas, quizás la más sobresaliente, era el hecho de tener hijos que le sucedieran, como consta en Hesíodo (*Trabajos*, 378). El respeto hacia los ancianos estaba muy arraigado, tanto que obligaba a los amos jóvenes a respetar a sus criados ancianos (Eurípides, *Orestes*, 549). Aunque no en todas las épocas, los ancianos ostentaron el mismo estatus; éstos para los atenienses rebosan sabiduría, conocen los oráculos y representan la prudencia y la experiencia. Estaban llamados a ser consejeros, asesores, gobernantes en caso de conflicto, embajadores, sacerdotes y jueces. En la política, los ancianos desempeñaban un papel de primer orden. Cumplían roles de asesores, pero también tenían poder de decisión. En cada lugar desempeñaban funciones diferentes: en Atenas, la *bulé*; en Esparta, la *gerusía* [34]. Era tan alta la estima que los griegos profesaban a sus ancianos que castigaban con duras penas (privación de la herencia, pérdida de la ciudadanía e incluso pena de muerte) al hijo que faltara gravemente al padre (Demóstenes, *Contra Beoto*, I, 33).

Por otra parte, los ancianos desposeídos de bienes no quedaban abandonados en su pobreza y enfermedad, especialmente si sus hijos estaban en la guerra. Existía la «ley del inválido», que garantizaba el mínimo vital al pobre de solemnidad o al inválido; era el equivalente a una pensión del Estado [3]. Incluso llegaron a crearse instituciones de caridad preocupadas del cuidado de los ancianos necesitados. Ejemplo de ello es, según Vitrubio,

«la casa de Crespo, destinada por los sardianos a los habitantes de la ciudad que, por su edad avanzada, han adquirido el privilegio de vivir en paz en una comunidad de ancianos a los que llaman Gerusía» [35]. A partir de la decadencia de Grecia, ésta pierde su autonomía en lo social y en lo político. Esta nueva situación va a afectar a la cobertura social de los ancianos y a su propio estatus en general, pues a partir de ahora pierden sus prerrogativas tradicionales y sufren la derogación de las leyes que tanto les habían beneficiado.

Para cubrir el desamparo de muchos ancianos, existe constancia, ya en época bizantina, de centros destinados a acogerlos. Se denominaron *gerocomios*. En el *Código de Justiniano* (siglo VI) aparece un mandato que exige a los obispos construir «hospitales de peregrinos y hospicios de ancianos» para dar cumplimiento a las herencias que a tales fines legó al morir «gente piadosa».

5. El mundo romano

Siguiendo la estela de la cultura griega, Roma es otra fuente decisiva para la civilización occidental. El esplendor del Imperio Romano fue un acontecimiento social, político y administrativo sin parangón hasta la era moderna de nuestra historia. «Fue precisamente un éxito del Imperio Romano el asimilar en un sistema político y administrativo las inmensas diversidades de los mundos mediterráneo y de gran parte del norte europeo» [36]. El consabido espíritu práctico, tolerante, cosmopolita y ecléctico [37] de los romanos hizo de su cultura un punto de referencia para Occidente y para los pueblos de su entorno próximo y lejano. Baste citar el derecho romano, que está en la base del derecho internacional de nuestros días. De su cultura emanan principios de amplia influencia humanista, como el axioma de Séneca: *homo res sacra homini* («el hombre para el hombre es algo sagrado»), aunque este respeto al hombre quedara restringido a ciertos estratos sociales y de tal dignidad estuvieran excluidos los esclavos, los niños y las mujeres, que estaban sometidos a la autoridad del *paterfamilias* [38].

Por su influencia en los comportamientos occidentales, trataremos de ofrecer una serie de reflexiones acerca de aspectos sociales y su forma de abordarlos en el mundo romano.

- En épocas anteriores al Imperio, y siguiendo la tradición griega, la esclavitud estaba institucionalizada y cumplía una función económica y social en el ámbito de la familia [39]. El esclavo era propiedad del amo y se le consideraba una fuerza de trabajo. Carecía de derechos personales. Era *servus* y *mancipium* («posesión»), y compartía en la práctica la misma situación que la de otros miembros «libres» de

la familia, como los hijos y la esposa, sometidos a la autoridad del *paterfamilias*. El número de esclavos constituía un barómetro que medía la riqueza, de tal manera que una familia sin al menos un esclavo era considerada pobre. En contraposición a esta práctica, y en épocas posteriores, el estoico Séneca (1-65), desde postulados éticos, se oponía a la esclavitud como situación social contraria al principio de igualdad entre todos los hombres. En realidad se oponía radicalmente a todo lo que significaran distinciones sociales. Para él, la nobleza está en la virtud, se construye en la dimensión del espíritu [40] y es la base de la fraternidad y el amor. ¿Por qué —se pregunta Séneca— hemos de socorrer a los mendigos y necesitados y por qué ayudar a todos los hombres? [4]. De esta reflexión se deriva la forma en que debe comportarse el amo con el esclavo, o el superior con el inferior: «Compórtate con los inferiores como quisieras que se comportasen contigo aquellos que se hallan por encima de ti» (en la práctica, sin embargo, se aceptaba por ser un hecho natural [41]). En Roma se instituyó la práctica de la beneficencia, que llegó a ser un medio eficaz de clientelismo y de dependencia del «benefactor». Como afirma Paul Veyne: «Antes del triunfo de la reglamentación administrativa omnipresente y del Estado-providencia, en caso de desgracia casi no había otro recurso que buscar un benefactor (si se era un pagano perteneciente a la buena sociedad) o una persona caritativa (si se era un cristiano pobre)» [42].

La beneficencia (nombre muy familiar en nuestras sociedades occidentales) llegó a formar parte consustancial de la moral romana, hasta tal punto que ser patrón-benefactor constituía un estatus destacado y una relación de poder-dependencia por parte del «beneficiado». En cambio, los pobres y el deber de la limosna teóricamente eran ignorados por los romanos. Incluso el mismo Séneca llega a afirmar que se sentiría con el derecho a suicidarse si se viera obligado a pedir limosna [5]. La beneficencia en Roma producía, como ya hemos señalado, clientelismo, formado por grupos de «obligados» y activamente agradecidos en torno al benefactor. La limosna, que es útil al mendigo que lo necesita, no merece el nombre de «beneficio». Esto, en teoría, diferencia la moral pagana de la cristiana. Para el cristianismo (como para el judaísmo y el islamismo) la pobreza se reviste de dignidad. Dar limosna al pobre, al mendigo y al menesteroso es una obligación moral y religiosa.

A pesar de esa pretendida ignorancia de los pobres, Roma asumió como un deber del Estado socorrer a los mendigos y ciudadanos pobres, que constituían en tiempos de César una enorme bolsa de pobreza (320.000 pobres). Pero ¿eran todos realmente pobres? Muchos de ellos habían participado en las conquistas romanas, cuyo botín iba a parar a las arcas del Estado. Esto aumentó el pauperismo y la falta de

iniciativa, ya que muchos preferían vivir esperando la *annona* (paga del Estado) que ejercer un trabajo remunerado.

Hay que destacar como un período relevante el que abarca a Nerva y Marco Aurelio (siglo I), en el que se estableció una política de asistencia pública que hizo permanentes los auxilios a las familias cuyos recursos no permitían la alimentación de sus hijos. Reordenaron una práctica consuetudinaria ejercida de manera espontánea por los particulares en las ciudades y la asumieron como una política propia de los emperadores [43], aunque siguió conservando la filosofía clientelar que toda la beneficencia tenía en Roma: los niños y las niñas que se beneficiaban de los *alimenta* se volvían, en cierto modo, pupilos o ahijados de la casa imperial. Esta práctica tuvo continuidad con Trajano, Adriano y Antonino.

- En cuanto al orden social, Roma experimentó paulatinamente un cambio profundo. En tiempos arcaicos, como ciudad-Estado y con un modelo estamental de nobleza-pueblo, la sociedad se configuró con una profunda división entre, por un lado, ricos propietarios de tierras y, por otro, los campesinos pobres y desposeídos. Este modelo de estructuración social fue desapareciendo poco a poco [44], dando lugar a otras formas de vida. Así, en el siglo IV a.C. los tribunos Cayo Licinio Estolón y Lucio Sextio Laterano promovieron las llamadas *Leges Liciniae Sextiae* (Liv. 6, 55, 3 s.), que supusieron una mejora ostensible para los plebeyos pobres, que, incluso, pudieron acceder a puestos de responsabilidad política. Éstas fueron unas leyes drásticas que mejoraron la situación plebeya hasta el punto de que sus miembros llegaban a cancelar sus deudas, que amenazaban con hacerles perder la libertad personal. Estas medidas, por otra parte, afectaron igualmente al reparto de tierras entre los plebeyos pobres (con una superficie no mayor a 500 yugadas, es decir, 1,25 km^2). Esto se debió a que Roma fue anexionando a su Imperio las tierras conquistadas. «Lo que se dice plenamente, la política de aprovisionamiento de tierras a los pobres pudo entrar en vigor sólo a partir de 340, gracias al rápido aumento del *ager publicus* como consecuencia de la expansión» [45]. Estas reformas supusieron una elevación del nivel de vida plebeyo y casi les equiparó desde el punto de vista político con los patricios. A pesar de estas reformas, consta que grandes masas de la plebe eran pobres, y en tiempos de Cayo Graco «alimentar a la plebe se convirtió en una necesidad política, de la que ni aun los emperadores estaban libres» [46]. En el siglo II a.C., Marco Aurelio mejoró la situación de los colectivos más oprimidos (mujeres, esclavos, niños) [47]. A partir de los siglos II-III de nuestra era se produce la crisis del Imperio Romano, que supuso un gran cambio en la estructura social que afectó especialmente a los estratos bajos de la población (los *humiliores*), que tuvieron que soportar condiciones de vida oprimentes. En esta

época del Bajo Imperio, el empobrecimiento es cada vez mayor, y se ve agudizado por las invasiones bárbaras. «La indigencia estaba en consonancia con la bajísima consideración social de que gozaban en general los estratos urbanos inferiores: la plebe de la ciudad de Roma, según Amiano, sólo se interesaba por los juegos de dados y las carreras...» [48]. Se produjeron muchas tensiones, ya que la necesidad y la desgracia se cebaron en capas inferiores cada vez más amplias. Desde la indignación, san Ambrosio se preguntaba: «¿Quién de entre los poderosos no se esfuerza por despojar al pobre de sus escasos bienes, por expulsar al necesitado de la parcela de tierra que ha heredado?[...] Diariamente son muertos los pobres» (De Nab., 1). En el siglo IV Constantino el Grande (306-337) hizo de Constantinopla el centro de la vida del Imperio Romano de Oriente, símbolo del poder imperial y de la riqueza, con un gran nivel cultural. Paralelamente surgió una gran masa de pobres, formada por sirvientes, esclavos, prostitutas y mendigos, que paradójicamente eran respetados y cuidados a base de caridad cristiana [49].

- El tratamiento de la infancia en el mundo romano no corrió mejor suerte que en Grecia, a pesar del principio proclamado por Juvenal, de *maxima debetur puero reverentia* (al niño le es debida la máxima consideración). La autoridad todopoderosa del *paterfamilias* hizo que muchos niños siguieran sufriendo la exposición *(ius exponendi)* y una serie de infanticidios injustificables [6], como el mismo Séneca denunció duramente. En claro contraste con esta dura realidad histórica del tratamiento de la infancia en Roma, sobresale la figura de Quintiliano, insigne pedagogo —fue uno de los precursores de la pedagogía actual— que sienta las bases de la educación infantil en el ámbito romano. Él considera que los niños deben ser educados por maestros y no dejados al cuidado exclusivo de nodrizas y criados. Recomienda que el trato hacia los niños sea cariñoso, que no se les inflija castigos físicos por ser «cosa fea, servil e injuriosa» y que se respeten las cualidades de cada uno: «Uno será idóneo para la historia, otro propenso a la poesía, otro al estudio del derecho útil..., pero al que se le destina al foro hay que hacerle trabajar, no en una sola parcela, sino en todas, incluso en las que parecen más difíciles» (M. Fabi Quintiliani, *Institutionis oratoriae*, Libri dvodecim, 2, 8, 8).
- El papel que desempeñaron los ancianos en la antigua Roma está fuera de toda duda. El derecho impulsó reformas sociales que se extendieron a todos los aspectos de la vida. Inspirada en este nuevo orden, la «Tabla de Ulpiano» (Domicio Ulpiano, 170-228) evaluó y reglamentó las rentas de por vida de acuerdo con la edad de los beneficiarios, así como el cálculo de las pensiones alimenticias. La República fue la época de mayor influencia de los ancianos en la vida social. El Senado (del latín *senectus*) representó el poder absoluto en la vida po-

lítica de Roma. A nivel familiar, era tal su poder, avalado por el derecho en la figura del *paterfamilias*, que, desde nuestra óptica actual, puede resultar excesivo. El anciano concentraba todo el poder, vitalicio e ilimitado, en la familia extensa, de la que disponía con absoluta libertad. Durante el Imperio, el número de senadores alcanzó la cifra de 1.000, que Augusto redujo a 600, una vez depurados los miembros «indignos». No obstante, en la época de Augusto (siglo I) se inició una etapa de florecimiento económico que sin embargo significó un declive de los ancianos en la vida pública. El Senado perdió poder en la dirección de los destinos políticos de Roma. «Si los *clarissimi* (senadores) conservaron su bienestar y alta consideración, perdieron en cambio aquel poder con que habían contado durante el Principado en los órganos ejecutivos más importantes del gobierno imperial» [50].

6. El cristianismo

Si al hablar de los precedentes remotos del Trabajo Social hemos hecho referencia al mundo griego y romano, no podemos obviar las aportaciones de la enseñanza del cristianismo primitivo, con sus normas ético-religiosas referentes a la ayuda al necesitado y la aceptación de los otros (incluso los enemigos) como norma de comportamiento. El pensamiento cristiano, por tanto, es otro de los parámetros que está presente en Occidente [7]. Según la doctrina cristiana, que sigue la tradición del pueblo hebreo, la grandeza de los humanos se debe a que el hombre fue «creado a imagen y semejanza de Dios» (Gén., 1, 27), y de ahí dimana su dignidad y la igualdad entre todos los hombres, como igualmente podemos leer en el Salmo 8, 4-10: «Al ver el cielo, hechura de tus dedos, la luna y las estrellas, que fijaste tú, ¿qué es el hombre para que de él te acuerdes, el hijo de Adán para que de él te cuides? Apenas inferior a un dios le hiciste, coronándole de gloria y de esplendor...».

Jesús de Nazaret se solidariza con los más pobres hasta el punto de identificarse con ellos. Afirma que «cuanto hacemos al más pequeño de sus hermanos, se lo hacemos a él»: «porque tuve hambre y me disteis de comer; tuve sed y me disteis de beber; era forastero y me acogisteis; estaba desnudo y me vestisteis; enfermo y me visitasteis; en la cárcel y vinisteis a verme…» (Mat., 25, 34-45; 10, 40-42; Marc., 9, 37). La ayuda a los necesitados nace de una clara adhesión a Jesús, que se manifiesta como Hijo de Dios. Se trata, pues, de un teocentrismo que ha influido enormemente en Occidente hasta bien entrado el Renacimiento. El cristianismo no separa la moral de la religión. Es Dios quien revela, a través de los profetas y del mismo Jesucristo, el conjunto de directrices reguladoras de la conducta de los creyentes.

La frase «amar al prójimo» es entendida como un eslogan cristiano, y se enmarca en un universalismo moral que supera la tradición judaica. Para los hebreos, amar al prójimo se circunscribía al «pueblo elegido», a Israel, excluyendo a los extranjeros («lo que a ti te es odioso no lo hagas a tu compañero», Tob., 4, 15). Para los nuevos creyentes, el amor era extensivo a todos, incluidos los infieles extranjeros, como queda patente en la parábola del «buen samaritano» (Luc., 10, 25-37). La doctrina cristiana incluye una serie de obligaciones morales para los creyentes que superan los mandamientos del Antiguo Testamento. Se trata de preceptos generales:

— Refiriéndose a los ricos, les conmina a que vendan sus bienes y, con el importe, socorran a los más necesitados: «Vended vuestros bienes y dad limosna…» (Mat., 19, 23). A un joven rico le dice: «Si quieres ser perfecto, anda, vende lo que tienes y dáselo a los pobres, y tendrás un tesoro en los cielos; luego, ven y sígueme» (Mat., 19, 21).
— El creyente debe ser misericordioso (Mat., 12, 7) sin enjuiciar temerariamente a los demás. Debe perdonar las ofensas recibidas (Marc., 11,25), e incluso debe perdonar al enemigo.
— Las obras de caridad y la limosna son actos que obligan al cristiano y no constituyen una simple recomendación. Los escritos evangélicos dicen que los hombres serán juzgados conforme a la misericordia caritativa que hayan mostrado con sus hermanos (Mat., 25, 31). Afirman, por otra parte, que la limosna debe ser un medio de purificación y de mérito (Luc., 11, 41). Esta doctrina será asumida por san Pablo, que, en su Carta a los Gálatas, insta «a hacerse esclavos los unos de los otros por medio de caridad» (Gál., 5, 13-14).
— El precepto de la caridad llega hasta «amar al enemigo», lo que supone la superación de la ley del talión, vigente en tiempos de Jesús de Nazaret. Era una doctrina, por otra parte, imposible de cumplir para los judíos y una hipérbole revolucionaria que arruinaba el orden social establecido en el pueblo hebreo [51].

Desde sus comienzos, la Iglesia primitiva se define como «comunidad de pobres» y tiene conciencia de que la fraternidad y la solidaridad, materializadas en el reparto de bienes, constituyen la expresión de su fe. Esta solidaridad efectiva era algo sorprendente en el mundo pagano de la época. Se presentó como un signo de identidad de los primeros cristianos que perduró hasta el siglo III y aún más adelante. No hay que entender que esta práctica supusiera la abolición de la propiedad privada, sino que se trataba de poner en común los bienes al servicio de los necesitados. Según los Hechos de los Apóstoles, los primeros cristianos «vivían unidos y tenían todo en común; vendían sus posesiones y sus bienes y repartían el precio entre todos según la necesidad de cada uno» (Hech., 2, 45). Ésta es una constante en el cristianismo primitivo. Se organizaban colectas a favor de los cristia-

nos más pobres del judeocristianismo. En el llamado Concilio de Jerusalén, donde se iban a exponer las primeras discrepancias ideológicas entre diversas comunidades, finalmente se llegó al compromiso de consolidar entre ellas el socorro mutuo. Dice san Pablo que «sólo nos impusieron que nosotros debíamos tener presentes a los pobres» (Gál., 2, 10).

A mediados del siglo III, la Iglesia cristiana se había extendido por diversos pueblos. Podríamos decir que era internacional y que presentaba una cierta uniformidad en creencias y prácticas caritativas. En el año 251, el papa Cornelio I escribe al obispo de Antioquía para comunicarle la organización jerárquica de la Iglesia, así como la existencia de viudas y pobres, que ascienden a un número de 1.500. Éstos eran socorridos por la Iglesia, continuadora de la moralidad judaica, que ejercía la caridad con pobres y enfermos, objeto de admiración de los paganos [52]. La influencia de la Iglesia (declarada en el año 313 Iglesia oficial), a partir de esta época, va a consolidar las prácticas caritativas con los esclavos y necesitados en general. Tal protagonismo de la Iglesia se debió al aumento de sus propiedades, derecho concedido por Constantino, quien, por otra parte, confiscó los bienes de los templos paganos y los transfirió a los cristianos.

San Agustín destaca como el pensador cristiano defensor de la dignificación del trabajo, de la cristianización de las leyes romanas y del respeto de los patronos hacia sus trabajadores, a quienes deben «tratar como personas y no como arneses y acémilas» [53].

7. La época feudal

El intervalo de más de cuatro siglos que va desde el año 400 hasta las postrimerías del 850 constituye un período de lentos avances y retrocesos demográficos y sociales que alumbran definitivamente un nuevo tipo de sociedad altomedieval: el feudalismo [54]. La sociedad feudal fue surgiendo paulatinamente, debido fundamentalmente a la descomposición del Imperio Romano y a las invasiones de los pueblos bárbaros, que dieron lugar a unas nuevas coordenadas económicas, sociales y políticas. Podemos resaltar algunos elementos definitorios de este nuevo modelo social:

- Tránsito progresivo de la esclavitud a la servidumbre, de tal manera que el vasallaje y el beneficio se convirtieron en los dos elementos básicos del feudalismo. J. Valdeón señala que «en los siglos VI al VIII, época de acusada penuria económica, muchos dependientes compartían la mesa señorial. Era una forma de premiar, por el señor, a los que realizaban un determinado trabajo en sus dominios o a los que, faltos de recursos, se habían acogido a su protección» [55]. El entramado feudal alcanzó su máxima consolidación en tiempos de Carlomagno.

- Crecimiento demográfico relevante, aunque con marcadas crisis de mortalidad debido a epidemias y hambrunas.
- La familia conyugal propia del Imperio Romano deriva progresivamente hacia un modelo de familia extensa, basada en lazos y usos sociales (a veces sancionados por códigos y normas) de solidaridad.
- Comienzo de agrupaciones productivas comerciales y no propiamente rurales, que se desmarcan del precario modelo de la economía de subsistencia y que darán origen a las villas y ciudades y, a la postre, a un nuevo grupo social: los incipientes burgueses.
- Unión de grupos productivos y sociales en lazos muy normativizados que generan un mecanismo de socialización: los gremios y agrupaciones.
- Aparición de un prototípico sistema fiscal y del poder de la Iglesia como organización económica, política y religiosa.
- Aparición, como excrecencia de las urbes, de la miseria entendida en un sentido más actual, como un fenómeno moderno ya no atemperado por la solidaridad y la economía precaria pero próxima del mundo rural.
- Y, sobre todo, un nuevo modelo social estratificado, con reglas y roles propios de cada rango.

Conforme se fue asentando la cobertura de las necesidades básicas de alimentación, se incrementó la roturación de tierra debido al aumento de la población. Sin embargo, una escueta ojeada a la demografía altomedieval nos da idea de las difíciles condiciones de subsistencia: una elevada tasa de mortalidad, estimada en el 45 por mil, conjugada con una alta tasa de natalidad (50 por mil) y una esperanza de vida media de 30 años, debido a los enormes índices de mortalidad infantil. Pese al elevado número de hijos que solían componer el núcleo familiar, apenas dos llegaban a la edad adulta; aun así, el 60 por ciento de la población no superaba los 25 años [56]. A lo largo de los siglos V y VIII diferentes pandemias asolaron Europa, lo que produjo los típicos «dientes de sierra» en la demografía [57]. En tan precarias condiciones de subsistencia, la higiene y los hábitos de salud escaseaban. Gracias a las anotaciones de los eclesiásticos de las ofrendas que la población hacía para curar sus males sabemos que las parálisis, las cegueras, el raquitismo infantil, las anemias con secuelas y las enfermedades mentales eran frecuentes. Si la enfermedad, la hambruna y la violencia eran circunstancias habituales en el mundo altomedieval [58], por contra la hospitalidad se configuraba al tiempo como un deber religioso y una práctica consuetudinaria en un mundo hostil y difícil. A la par que el feudalismo y la edad medieval suponen en esencia el establecimiento consolidado de ciertas jerarquías, también acarrean la conformación de un nuevo modelo de lo colectivo: «Las mismas exigencias colectivas que suponían en el seno de la aldea la práctica de amelgas regulares y la utilización común de los

pastizales unían a los campesinos en una práctica de grupo que les daba una fuerza que superaba ampliamente las posibilidades del individuo. La existencia de estas comunidades formaba parte integrante del modo y de las relaciones de producción feudales» [59]. Así, las prácticas del medio rural facilitaron la creación de solidaridades campesinas en defensa de los intereses del común y el establecimiento de unas primarias redes de ayuda ante la necesidad. La cuna de las «comunas» la sitúan los historiadores de este fenómeno social entre el Sena y el Rin, con un gran núcleo en el centro de nuevas ciudades o de antiguos lugares sobre zonas de rica producción agrícola: Flandes, Artois, Mosa, Amiens y Lieja [60].

En las viviendas, de pequeñas dimensiones, era muy frecuente el hacinamiento y convivir bajo el mismo techo con los animales. Los poblados rurales de casas dispersas en régimen de precaria agricultura y pastoreo eran la tónica dominante, hasta que el empuje demográfico y el éxito de algunas rutas comerciales facilitaron el surgimiento sostenido de los espacios urbanos, principalmente a partir del siglo XII. En las ciudades, primero construidas por contraposición a lo rural, asoma un nuevo modelo de sociedad, con normas y jerarquías, al tiempo que también se afianzan nuevas prácticas comunitarias. Y aunque la vida rural se considere típicamente medieval (de cada diez personas nueve vivían en este medio), no debemos olvidar el desarrollo que manifiesta la ciudad en esta época. No conviene establecer una separación entre campo y ciudad porque ambos elementos forman parte de un todo. La ciudad presenta elementos diferenciadores tanto en las funciones que desarrollaría como en su aspecto estético. El primer elemento diferenciador será la muralla que rodea a la urbe; de hecho, en las *Partidas* de Alfonso X se define la ciudad como «todo aquel lugar que es cercado con muros». La muralla tiene un carácter fundamentalmente defensivo, al igual que las torres, el foso o las puertas. En algunas ocasiones encontramos dos barreras de murallas para reforzar la defensa urbana. La muralla también cumplía una función fiscal y jurídica. Vivir en la ciudad confería un estatus diferente, y para acceder a ella se debía pagar un impuesto que en Castilla se denominaba portazgo. Los regidores de la ciudad evitaban en la medida de lo posible que se pudiera acceder a ella por otros lugares que no fueran las puertas a fin de cobrar la mayor cantidad de tributos.

La evolución del movimiento comunal es, por tanto, lenta a partir del crecimiento de los burgos y la formación de cofradías o gremios. Una oligarquía de burgueses, con el apoyo de una aristocracia enraizada en el campo, busca ventajas económicas, que plantea en el marco parroquial, y unas veces fracasa por lo prematuro de la demanda y otras por la resistencia de otros grupos sociales a consentirlo. Ello provoca un cambio de actitud en los burgueses, que buscan ahora una unión más estrecha entre sí, a modo de conjura de ayuda mutua *(conjuratio)* [61]. La solidez de muchos gremios en las ciudades más desarrolladas de Occidente les permitió atender a diversos servicios sociales y caritativos (enseñanza gratuita de huérfanos o

miembros pobres, funerales, limosnas). Así los agremiados enfermos cobraban un subsidio necesario para el sustento propio y el de su familia. Dichos servicios sociales fomentaron, pues, otro tipo de solidaridades no específicamente económicas o profesionales sino más bien asistenciales y protectoras y que se asemejaban más al espíritu de las solidaridades horizontales campesinas. De ahí que, en muchos casos, los servicios sociales de los gremios fueran completados con los de las «confraternidades» especiales, creadas con esta finalidad asistencial o piadosa. En dicha asociación se contaba con la colaboración de la Iglesia, sobre todo a partir del siglo XII, con la consolidación del espíritu reformista.

Pero en las ciudades también veremos alumbrar un fenómeno netamente moderno. La miseria, frecuentemente amortiguada por la solidaridad primaria de las sociedades rurales, ahora se mostrará en toda su crudeza en paralelo con el comienzo de los grandes desplazamientos humanos del campo a la ciudad como un mecanismo ingenuo de defensa frente a las hambrunas y las crisis agrarias de comienzos del siglo XIII [62]. Habrá que esperar a épocas posteriores (por ejemplo a Pico della Mirandola y su *Discurso sobre la dignidad del hombre*) para abandonar esa resignada visión fatalista del hombre en el mundo [63] y sentar las bases renacentistas del ejercicio de la política también en beneficio de los ciudadanos. En este contexto (siglos XIV-XV) el poder de la nobleza feudal se debilita paulatinamente en favor del poder monárquico, del que las capas populares esperan justicia frente al abuso de los poderosos. No obstante, el proceso de proletarización urbana va a dar lugar a la concentración del poder en grupos reducidos (burguesía), que organizan la «acción social» dirigida a los pobres, peregrinos, mendigos..., mediante la creación de albergues y otros establecimientos, no ligados necesariamente a las parroquias y monasterios administrados por los clérigos durante la Edad Media.

Se vislumbra una nueva era, el Renacimiento, que dirige sus miradas al mundo grecolatino. Es el punto de partida para la construcción de un mundo nuevo, superador de las estructuras económicas, políticas y sociales de la Edad Media. Las ideas de Juan Luis Vives (1492-1522), que van más allá del puro asistencialismo, son un claro exponente de esta nueva etapa de la historia.

Notas

1. El Código de Hammurabi es una estela de dos metros y medio de altura encontrada en Susa y conservada actualmente en el Museo del Louvre (París). Contiene 282 leyes y representa en la parte superior al rey Hammurabi, señor de la justicia, recibiendo los mandatos del dios Shamash.
2. «A diferencia del trabajo asalariado, el esclavismo era una forma natural de explotación en el antiguo Mediterráneo; y, aunque no tenemos cifras precisas, es probable

que el número de esclavos en el Ática fuera aproximadamente igual al número de habitantes libres, unos 100.000. La esclavitud como situación social no plantea problemas: en frase de Aristóteles, el esclavo es una «herramienta viva» a la que el amo puede tratar como desee, aunque sólo un loco trataría mal a sus herramientas; dañar a un esclavo implicaba compensar a su dueño. Sin embargo, era regla de la legislación ateniense que sólo se admitiera el testimonio de un esclavo si se había conseguido por medio de la tortura, por la evidente razón de que, para liberar a un esclavo del miedo a su amo, había que proporcionarle un miedo mayor» (J. Boardman *et al.,* op. cit., p. 253).

3. El Consejo de Atenas investigaba a los presuntos inválidos y pobres para saber si éstos reunían los requisitos que establecía la ley para percibir la pensión del Estado. A este respecto, Aristóteles señala: «El Consejo examina también a los inválidos. Pues hay una ley que manda que las personas que poseen un capital inferior a tres minas y cuyo cuerpo está lisiado hasta el punto de estar incapacitadas para todo trabajo sean examinadas por el Consejo y que, en caso de resultar aprobadas sus pretensiones, se les conceda a expensas del Estado dos óbolos diarios para su alimentación» (Aristóteles*, Constitución de Atenas*, 49, 4).
4. «La naturaleza nos hace hermanos, engendrándonos de los mismos elementos y destinándonos a los mismos fines. Puso en nosotros un sentimiento de amor recíproco mediante el cual nos ha hecho sociables, ha otorgado a la vida una ley de equidad y de justicia y, según los principios ideales de su ley, es más dañoso ofender que ser ofendido. Dicha ley prescribe que nuestras manos estén siempre dispuestas a hacer el bien. Conservamos siempre en el corazón y en los labios aquel verso: "Soy hombre, y nada de lo humano me es ajeno". Tengamos siempre presente este concepto, que hemos nacido para vivir en sociedad. Y nuestra sociedad humana es semejante a un arco construido con piedras, que no cae, porque las piedras oponiéndose las unas a las otras se sostienen mutuamente y, por lo tanto, sostienen el arco» (*Cartas a Lucilio*, XCV, 53). En otra de las *Cartas a Lucilio* (XLVIII), al comienzo, hablando de la amistad, escribe: «No es posible que viva feliz quien no dirige sus ojos más que para sí mismo y todo lo refiere a la propia utilidad: si quieres vivir para ti mismo es menester que vivas para el otro. La vigilancia diligente y fiel de esta hermandad que junta al hombre con el hombre y establece un derecho común en el linaje humano ayuda mucho también a cultivar el íntimo compañerismo de amistad de que te hablaba, pues tendrá toda cosa común con el amigo quien tiene mucha con el hombre».
5. «La Antigüedad jamás profesó el deber de dar limosna. Los "pobres" (en el sentido moderno del término, y no en el sentido antiguo de la parte menos afortunada de la clase rica), los verdaderos pobres, los mendigos, son soberbiamente olvidados y desdeñados por la moral pagana, la moral expresa. Las conductas son otra cosa: no por ello se dejaba de aventar una moneda a los mendigos: puesto que existían y subsistían mendigos» (Paul Veyne, op. cit., p. 235).
6. «Al *paterfamilias* le estaban sometidos jurídicamente no sólo la esposa legítima, sino los hijos y sus yernos y nueras, los esclavos y sus familias. La patria potestad comprendía facultades como el derecho de vida y muerte *(ius vitae et necis)* de los propios hijos, a los que podía vender como esclavos en territorio extranjero [...] El *paterfamilias* también podía responsabilizar a sus hijos de sus propios actos delictivos [...] El derecho a exponer al hijo recién nacido *(ius exponendi)* facultaba al padre a abandonarlo con cualquier pretexto» (B. Delgado, op. cit., p. 44; posteriormente las Doce Tablas limitarían este derecho).

7. «De hecho se ha podido demostrar que la caridad cristiana ha transformado, en parte, las costumbres, y que ha dejado sentir su influencia en diferentes campos, tales como el de la evolución del derecho, el de la legislación y el del progreso social, aun el de la vida económica, obligándola a humanizarse [...] En todas partes se nota que la caridad tiende a dominar sobre el derecho estricto. Hemos visto cómo en una generación han venido a convertirse algunas obligaciones que se llamaban caridad en obligaciones de justicia» (J. Bonsirven, *Teología del Nuevo Testamento*, Barcelona, ELESA, 1961, p. 192).

8. Citas bibliográficas

[1] E. H. Carr (1981): *Qué es la historia,* Barcelona, Seix Barral, p. 91.
[2] Jerzy Tpolsky (1982): *Metodología de la Historia,* Madrid, Cátedra, p. 54.
[3] Josep Fontana (1982): *Historia: Análisis del pasado y proyecto social,* Barcelona, Crítica, p. 19.
[4] J. Topolsky, op. cit., p. 48.
[5] H.-G. Gadamer (1977): *Verdad y método: Fundamentos de una hermenéutica filosófica,* Salamanca, Sígueme, pp. 13 y 14.
[6] J. Topolsky, op. cit., p. 37.
[7] M. Moix Martínez (1991): *Introducción al trabajo social*, Madrid, Trivium.
[8] Carlos G. Wagner (1999): *Historia del Cercano Oriente*, Salamanca, Ed. Universidad de Salamanca, pp. 42 y ss.
[9] Ibídem, p. 48.
[10] Sergio Donadoni (1991): *El hombre egipcio*, Madrid, Alianza Editorial, p. 18.
[11] Josep Padró (1996): *Historia del Egipto faraónico*, Madrid, Alianza Editorial, p. 154.
[12] Ibídem, p. 151.
[13] Sergio Donadoni: op. cit., p. 17.
[14] Josep Padró: op. cit., p. 162.
[15] Sergio Donadoni: op. cit., p. 16.
[16] Josep Padró: op. cit., p. 322.
[17] Barry J. Kemp (1992): *El antiguo Egipto: Anatomía de una civilización*, Barcelona, Crítica, pp. 146-174.
[18] Jacques Gernet (1991): *El mundo chino*, Barcelona, Crítica, p. 108.
[19] Ibídem, p. 95.
[20] Ibídem, p. 269.
[21] Buenaventura Delgado (1998): *Historia de la infancia*, Barcelona, Ariel Educación.
[22] Aristóteles (1967): *Obras*, Madrid, Aguilar.
[23] Buenaventura Delgado: op. cit.
[24] Jean-Pierre Vernant *et al.* (1993): *El hombre griego*, Madrid, Alianza Editorial.
[25] Ibídem.
[26] Un comentario sobre esta educación ateniense puede verse en P. García Castillo (1988): «Prometeo: la educación insuficiente», en *Campo Abierto*, n.º 5, 167-182, y (1997): «Música y educación en Platón», en *Música y Educación*, X, 3, 31, 17-29.

[27] N. de la Red (1993): *Aproximaciones al Trabajo Social*, Madrid, Ed. Consejo General de Colegios Profesionales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, p. 8.
[28] Carlos García Gual (1994): *Introducción a la mitología griega*, Madrid, Alianza Editorial, p. 120.
[29] M. I. Finley (1975): *Economía de la Antigüedad*, Madrid, FCE.
[30] M. Moix Martínez: op. cit.
[31] J. Boardman, J. Griffin y O. Murray (1993): *Historia Oxford del mundo clásico; 1. Grecia*, Madrid, Alianza Editorial, p. 252.
[32] J. Torres Díaz (1988): *Historia del Trabajo Social*, Buenos Aires, Humanitas, p. 52.
[33] G. Minois (1985): *Historia de la vejez. De la Antigüedad al Renacimiento*, Madrid, Nerea, p. 80.
[34] I. Montanelli (1995): *Historia de los griegos*, Barcelona, Plaza & Janés, p. 89.
[35] G. Minois: op. cit., p. 330.
[36] J. Boardman *et al.* (1988): *Historia Oxford del mundo clásico; 2. Roma*, Madrid, Alianza Editorial, p. 857.
[37] N. de la Red: op. cit., p. 12.
[38] Buenaventura Delgado: op. cit., p. 42.
[39] Geza Alföldy (1996): *Historia social de Roma*, Madrid, Alianza Editorial, p. 42.
[40] G. Reale y D. Antiseri (1955): *Historia del pensamiento filosófico y científico*, Barcelona, Herder, p. 273.
[41] N. de la Red: op. cit., p. 13.
[42] P. Veyne (1995): *Séneca y el estoicismo*, México, FCE, p. 234.
[43] Pierre Grimal (1997): *Marco Aurelio*, México, FCE, p. 238.
[44] Geza Alföldy: op. cit., p. 41.
[45] Ibídem, p. 43.
[46] M. Finley: op. cit., p. 49.
[47] N. de la Red: op. cit., p. 13.
[48] Geza Alföldy: op. cit., p. 275.
[49] Ibídem, p. 274.
[50] Ibídem, p. 220.
[51] J. Bonsirevn (1964): *Teología del Nuevo Testamento*, Barcelona, ELESA, p. 189.
[52] E. Denzinger (1963): *El magisterio de la Iglesia*, Barcelona, Herder, p. 19.
[53] San Agustín: *La ciudad de Dios*, 1, 7.
[54] Charles Parain y Pierre Vilar (1985): *El feudalismo*, Madrid, Sarpe, p. 32.
[55] J. Valdeón (1992): *El feudalismo*, Madrid, Biblioteca Histórica, p. 45.
[56] Michel Rouche (1991): «Alta Edad Media occidental», en Philippe Aires y George Duby (dir.), *Historia de la vida privada. Vol. 1: La Alta Edad Media*, Madrid, Taurus, pp. 77 y ss.
[57] «En la Península Ibérica, las fuentes nos hablan de la periódica repetición, desde mediados del siglo VI hasta el VIII, cada 30 o 35 años, de la fatídica secuencia siguiente: sequía, plaga de langostas, hambre y peste. Ciertamente es imposible ignorar los efectos demográficos, a veces catastróficos, de una suma tal de factores. En España las repetidas plagas de langostas y la sequía debieron de acabar por convertir en desierto, a finales del siglo VI y principios del VIII, una parte de la submeseta sur; lo cual supuso la desaparición de ciu-

dades como Ercávica, Segóbriga, Valeria y Cástulo»; en L. Sanguino Arias (2000): *La Historia y sus protagonistas*, Madrid, Dolmen, p. 68.

[58] Michel Rouche: op. cit., pp. 50 y ss.

[59] Ibídem, p. 36.

[60] Georges Duby (1991): «Obertura», en Philippe Aires y Georges Duby (dir.), *Historia de la vida privada. Vol. 2: Poder privado y poder público en la Europa feudal*, Madrid, Taurus, pp. 35 y ss.

[61] Charles Parain y Pierre Vilar: op. cit., p. 50.

[62] Georges Duby (1994): *Europa en la Edad Media*, Barcelona, Planeta-Agostini, p. 73.

[63] Luis Racionero (1996): *El Mediterráneo y los bárbaros del Norte*, Barcelona, Plaza & Janés, p. 142.

9. Bibliografía básica comentada

Geza Alföldy (1996): *Historia social de Roma,* Madrid, Alianza Editorial.

Este libro introduce enfoques originales a la hora de ordenar los hechos en una visión unitaria de la historia de la sociedad romana. Destaca, para el propósito de este capítulo, tener en cuenta la forma de tratar la pobreza y la indigencia entre los romanos.

J. Boardman, J. Griffin y O. Murray (1993): *Historia Oxford del mundo clásico. 1. Grecia. 2. Roma*, Madrid, Alianza Editorial.

Esta obra ofrece una visión completa del mundo grecorromano, de su historia, de su cultura y de su estructura social. En cuanto al tiempo, cubre un período de más de mil años, desde los poemas de Homero hasta el fin de las religiones paganas y la caída del Imperio Romano de Occidente. Es una obra de interés relevante para el mundo occidental, influido decididamente por el mundo clásico.

Buenaventura Delgado (1998): *Historia de la infancia*, Barcelona, Ariel Educación.

Es un sencillo manual que muestra cómo fue visto y tratado el niño en la Antigüedad, en la Alta y Baja Edad Media, en el Renacimiento y durante la Ilustración. Esta obra no pasa por alto las numerosas páginas negras cuyo protagonista es el niño: el asesinato y abandono de los recién nacidos, incluida su inmolación a los dioses.

Jean-Pierre Vernant *et al.* (1993): *El hombre griego*, Madrid, Alianza Editorial.

Ofrece una panorámica general de cómo veían los griegos la guerra y la vida social, la consideración de los distintos estratos sociales, la forma de tratar y educar a los niños, las formas de sociabilidad, la posición de la mujer, etc.

10. Bibliografía complementaria

Aires, Philippe, y Georges Duby (2002): *Historia de la vida privada*, 5 vols., Madrid, Taurus.

Ander-Egg, E. (1975): *Historia del Trabajo Social*, Buenos Aires, Humanitas.

Aristóteles (1997): *Política*, Barcelona, Planeta-Agostini.
Avdiev, V. I. (1987): *Historia económica y social del antiguo oriente*, 2 vols., Madrid, Akal.
Blázquez, J. M. (1993): *Historia de las religiones antiguas: Oriente, Grecia y Roma*, Madrid, Cátedra.
Bowen, J. (1985): *Historia de la educación occidental. Vol. 1: El mundo antiguo*, Barcelona, Herder.
Carr, R. (1970): *España 1808-1939,* Barcelona, Ed. Ariel.
Gilson, E. (1995): *La filosofía de la Edad Media*, Madrid, Gredos.
Gómez Espelosín, F. J. (1998): *Introducción a la Grecia antigua*, Madrid, Alianza Editorial.
Gordon Childe, V. (1984): *Los orígenes de la civilización*, Madrid, FCE.
Rease, G., y D. Antiseri (1995): *Historia del pensamiento filosófico y científico. Vol. 1: Antigüedad y Edad Media*, Barcelona, Herder.
Snell, B. (1965): *Las fuentes del pensamiento europeo*, Madrid, Razón y Fe.
Thompson, E. P. (1981): *Miseria de la teoría*, Barcelona, Crítica.
Torres Díaz, J. (1987): *Historia del Trabajo Social*, Buenos Aires, Humanitas.
Werner, J. (1988): *Paideia: los ideales de la cultura griega*, Madrid, FCE.

2. Precedentes del Trabajo Social: precursores y reformadores sociales

Pilar Munuera Gómez

1. Precedente en Trabajo Social: concepto

Son muchas las medidas y las formas de ayuda que han precedido al nacimiento del Trabajo Social y que no han sido configuradas desde esta disciplina; por ello, intentaremos acercarnos a la historia considerando aquellas circunstancias, hechos y situaciones anteriores y descartando catalogar con este término todas las medidas que no ofrecen una continuidad con el origen de esta profesión.

Hablar de precedentes en el Trabajo Social es entrar en uno de los puntos críticos de esta disciplina. Existen diferentes líneas de configuración:

- La búsqueda en el pasado de circunstancias o hechos que pueden «acomodarse» a la figura del trabajador social.
- Comprender el proceso de evolución de determinadas pautas de ayuda o incluso su repetición a lo largo de la historia.
- La permanencia de determinadas formas de ayuda que se mantienen con diferentes finalidades (caridad, beneficencia, etc.).
- La consideración de la labor previa realizada por instituciones y organizaciones.

La distancia en el tiempo entre los siglos XIV y XIX y la diferente complejidad en cuanto al contexto histórico, social, económico, político, etc., existente entre ellos son muy amplias y motivos suficientes para desestimar

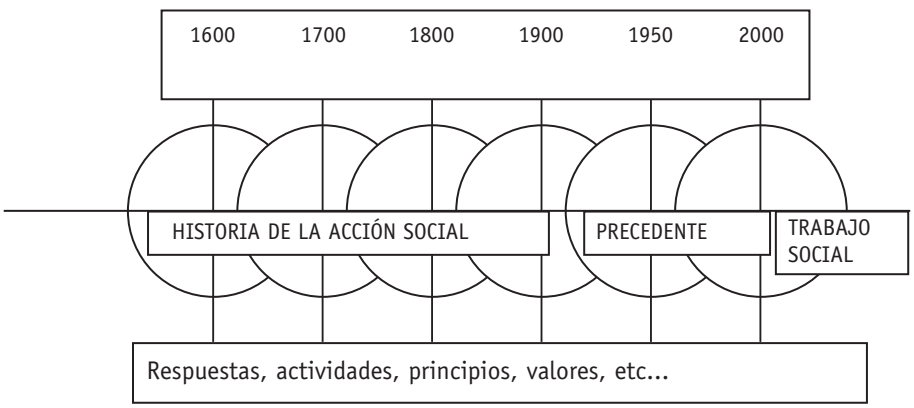
estos acontecimientos históricos dentro de nuestro campo de estudio para evitar dar pie a errores rastreando antecedentes «próximos» en actuaciones lejanas que forman parte de la historia de la acción social —o historia social. En la mayoría de las ocasiones estos antecedentes se encarnan en figuras relevantes de la filantropía social o de la religión cristiana que lograron grandes reformas sociales pero que no tienen un vínculo continuo ni directo con la historia en sí del Trabajo Social. Estas matizaciones son importantes cuando nos adentramos en la búsqueda de los precedentes del Trabajo Social porque es la propia historia de esta disciplina la que pretendemos contar, y no la historia de la acción social.

Nuestra formulación teórica quedaría representada en la siguiente figura, en la que las aportaciones, actividades y respuestas que se han realizado anteriormente forman parte de la historia de la acción social y están claramente diferenciadas de los precedentes próximos y del nacimiento del Trabajo Social.

Podemos intentar trazar una línea imaginaria que una el pasado con el presente, identificando manifestaciones de esta profesión, para comprender el presente desde el pasado. Siguiendo este procedimiento asociamos a un suceso que nace en un tiempo y contexto determinados otros fenómenos que han sucedido en otros siglos y que de alguna manera le han precedido, lo que supone tender líneas imaginarias que los investigadores trazan entre circunstancias históricas y contextos sociales que en algunos de sus puntos muestran una coincidencia; sin olvidar que no se puede valorar adecuadamente la posibilidad de que existan unas únicas experiencias que traspasen el tiempo, dada la dificultad de análisis que ofrece la escasez de las propias fuentes bibliográficas existentes.

Es necesario conocer las medidas que a lo largo de la historia tomaron los reformadores sociales para llegar a comprender las que se están aplican-

Figura 2.1



FUENTE: elaboración propia.

do en la actualidad, pero siempre teniendo en cuenta que ello también forma parte del contenido de otras disciplinas afines.

1.1 Consideraciones realizadas por algunos autores de Trabajo Social

Hay disparidad de criterios a la hora de determinar cuáles son los auténticos precedentes del Trabajo Social; como prueba de ello presentamos las consideraciones realizadas por algunos autores:

— M. Richmond, en su obra *Diagnóstico social* (1917: 25-37), apunta que el nacimiento de esta profesión viene determinado por varios movimientos y expone la relevancia de experiencias anteriores y de ciertos métodos desarrollados por algunos trabajadores sociales tanto en organizaciones sociales de caridad como en los tribunales de menores o en centros médicos. Algunos de estos métodos utilizados fueron:

1. Las campañas de las organizaciones de caridad desarrolladas por la COS (Charity Organization Society).
2. Los tribunales de menores merecen una mención especial porque fueron centro de actuación de las agencias familiares y de las infantiles, que desarrollaron un punto de vista propio. La labor efectuada por los trabajadores sociales en juzgados de familia y menores fue muy importante y el diagnóstico que realizaban se consideraba imprescindible para dictar sentencia.
3. El acercamiento médico, basado en cuatro actuaciones principales:

   a) La labor que en 1880 realizó en Londres la «Sociedad para Ayuda de Personas Pobres Discapacitadas Procedentes de Manicomios» (Society for After Care of Poor Persons Deschared from Insane Asylum), que atendía a los pobres dados de alta para evitar su recaída. Los «visitadores» médicos acudían a la casa del paciente y aconsejaban a la familia y a los amigos del enfermo sobre los cuidados que precisaba.
   b) En 1893 se reorganizó el trabajo de las «Damas Limosneras» *(Ladies Almoners)* de acuerdo con un plan publicado en 1892 por el secretario de la Sociedad de Caridad. En dicho plan se instaba a la caridad pública a coordinarse con la ayuda que necesitaban los enfermos que acudían a los dispensarios de salud y que por razones económicas tenían que abandonar su tratamiento.

c) Las enfermeras visitadoras fueron las terceras precursoras de las trabajadoras sociales médicas. En 1893 Lillian Wald y Mary Brewter empezaron en Nueva York la experiencia de visitar los hogares de los enfermos del vecindario. Comprobaron la cantidad de problemas sociales y personales que ocasionaban las enfermedades, además de constatar, por otro lado, que su labor contribuía a mejorar el estado de los pacientes.

d) En 1895, en el Royal Free Hospital de Londres, se pusieron en marcha las medidas mencionadas anteriormente. Doctores y trabajadores de las organizaciones de caridad iniciaron su labor cooperativa (antes, por tanto, que la Sociedad de Organización de Caridad de Nueva York, que inició su actividad en 1902 creando un comité especial para la tuberculosis) lanzando su primera campaña para la prevención de enfermedades. Pronto otros movimientos, algunos formados por miembros de la profesión médica y otros integrados por asistentes sociales, siguieron sus pasos para mejorar la sanidad pública. El servicio médico-social debe su nacimiento a Richard Clarke Cabot [1] (1865-1939), que en 1905 organizó la primera sección de la prestación social en la sección externa del Hospital General de Massachusetts de Boston (Castellanos, 1985: 83-84). Solicitó la cooperación de una trabajadora social para crear el departamento de Servicio Social en dicha institución. Fue, probablemente, la primera trabajadora social que desarrolló un programa específico en este campo.

Como vemos, las consideraciones realizadas por M. Richmond nos permiten constatar que el contexto de actuación e influencia de los trabajadores sociales no se limitó sólo a situaciones de pobreza o marginalidad, sino que además la utilidad que se les reconoció y el espacio que se les brindó en los ámbitos del derecho y la salud fueron determinantes también en el desarrollo de esta profesión.

Richmond destaca la importancia de los tres movimientos, aunque su opinión no coincide con la de otros autores, como veremos a continuación. No podemos perder de vista que en Estados Unidos los ámbitos del derecho y la salud se incorporaron al Trabajo Social antes que en Europa.

— Friedlander (1984: 39), al analizar la historia de nuestra profesión, propone una clasificación de los antecedentes más inmediatos que tienen particular importancia para la aparición del Trabajo Social y

distingue entre: 1) movimientos de reforma social, 2) movimientos de investigación social y 3) iniciativas organizadas, en las que se encuadra la Charity Organization Society. El autor valora por igual la aportación de los tres movimientos, lo que supone un enfoque más amplio del origen de esta profesión pues demuestra que el Trabajo Social no sólo se debe a la labor realizada por los reformadores sociales, en lo que coincide con Mary Richmond.

— De la Red (1993: 43-52) sistematiza en la tabla 2.1, con orden y brevedad, las formas de ayuda a lo largo de la historia, aunque sólo tiene en cuenta las que surgen a partir de los siglos XVII y XVIII hasta la aparición del Trabajo Social. Para esta autora hay una línea continua de procesos, opinión respaldada por otros autores (como Moix: 1991, y Molina Sánchez: 1994).

Tabla 2.1 Formas de ayuda a lo largo de la historia

Itinerario	Contenidos básicos de la acción social y de la ayuda
Edad Media	La protección social de reyes y señores. La limosna. La ayuda mutua en los gremios. La ayuda pública (hospitales); acción de las órdenes religiosas.
Renacimiento	Tratado del *Socorro de los pobres* de Luis Vives como primera sistematización de la práctica social de ayuda a los necesitados.
Siglo XVII	San Vicente de Paúl. Leyes de pobres (Inglaterra).
Siglos XVIII-XIX	Reforma de las leyes de pobres. La acción benéfico-asistencial y la filantropía en el capitalismo naciente. Chalmers, Ozanam, sistema Elberfeld, matrimonio Webb, Tonybee, Dawson.
Siglo XIX	Creación y desarrollo de las Sociedades de Organización de la Caridad. Surgimiento de la política social.
Siglo XX	Creación de las primeras escuelas de Trabajo Social. Mary Richmond (1917): *Social Diagnosis*. Primera sistematización profesional del Trabajo Social.

FUENTE: N. de la Red (1993): *Aproximaciones al Trabajo Social*, p. 21, Madrid, Siglo XXI.

— M.ª J. Martínez (2000: 26) plantea la necesidad de establecer una separación clara entre las diferentes historias. Nos dice:

> La Historia del Trabajo Social corresponde a la historia de una profesión, y la Historia de la Acción Social vendría a ser una parte específica de la Historia Social. La Historia Social es, en realidad, la Historia de la Cultu-

> ra, vista desde la perspectiva de la estratificación y de las desigualdades sociales. La Historia de la Acción Social está compuesta por las diferentes políticas sociales de los diversos estados y gobiernos, siendo parte importante la historia de la ayuda social a los necesitados y la historia del movimiento obrero.

La historia de la acción social nos muestra cómo de una forma u otra la sociedad siempre ha intentado responder a las necesidades de los individuos. Estas formas de ayuda se desarrollaban en función del pensamiento predominante en ese momento político, socioeconómico y cultural. La preocupación por combatir la pobreza desde las prácticas familiares y tribales de cooperación y ayuda progresiva cristalizó en determinadas religiones organizadas que dieron respuestas institucionalizadas después acometidas por los sectores tanto privados como públicos. Aquellas prácticas de ayuda social, que respondían, en la mayoría de las situaciones, a ideas religiosas o humanitarias y que se encuentran en cada una de las civilizaciones que nos han precedido, tienen puntos en común («la ayuda al necesitado» entre otras). Cada una de estas prácticas se configuró en función de las circunstancias socioeconómicas imperantes y en diferentes momentos, debido a la complejidad de su nacimiento, y se han mantenido hasta la actualidad, en que se continúa practicando la caridad y la filantropía, la beneficencia y la política social de forma sincronizada y paralelamente a la evolución del Trabajo Social como profesión.

Martínez hace un llamamiento por la diferenciación de esta disciplina, y Lucas y Murillo de la Cueva (1999: 2) la secunda cuando afirma:

> Así, pues, todos sabemos que Trabajo Social y Servicios Sociales no son la misma cosa, aunque permanezcan muy cercanos. Por eso parece pertinente acordar la distancia (temporal incluso) entre ambos: situamos la emergencia efectiva de los Servicios Sociales a partir de los siglos XVI-XVII, sin embargo fue el siglo XIX el punto de partida para calibrar al Trabajo Social como profesión.

Esta afirmación debe hacernos conscientes de que estamos en un momento de cambio y evolución crítico, y de que es necesario diferenciarse de otras disciplinas para avanzar. Estamos en el siglo XXI, llevamos un siglo de historia en Trabajo Social y es momento de hablar ya de la historia propia de esta profesión para evitar crear confusión en quienes se acercan a esta disciplina por primera vez. Y sólo será posible cuando al hablar de precedentes nos circunscribamos a todo aquello que favoreció el origen del Trabajo Social en un contexto histórico determinado. Es necesario unificar criterios en este aspecto dada la disparidad de opiniones que suscita.

2. El Renacimiento y su significado

De una manera genérica, suele designarse con el nombre de Renacimiento al período histórico situado entre la Edad Media y la Edad Moderna. Este período fue escenario de una serie de cambios profundos que afectaron a todos los aspectos de la vida cultural, social, política, económica, científica, artística, literaria, filosófica y religiosa. Pero no se trató de una simple ruptura con los viejos moldes de la Edad Media, pues a los elementos procedentes de ésta se agregaron otros nuevos que dieron como resultado una ampliación de los horizontes, una transformación en los estilos de vida y del pensamiento localizados en los pueblos europeos.

Históricamente es difícil señalar la línea divisoria entre la Edad Media y la Moderna; se admite comúnmente que el Renacimiento abarca dos siglos, el XV y el XVI, exceptuando algunos países donde se advierten signos renacentistas desde el siglo XIV y en otros en que se prolongan hasta el XVII. Entre los cambios más destacables y decisivos podemos señalar los siguientes:

— En el estilo de vida, pues la vida se trasladó del campo a las ciudades, lo que dio lugar a la aparición de fenómenos como la supremacía de lo urbano sobre lo rural, de las catedrales sobre las abadías, de las lonjas sobre los castillos y de las universidades sobre las escuelas monacales.
— En las relaciones papado-imperio: la idea medieval del cristianismo basado en la cooperación armónica del poder del emperador en lo temporal y del poder del papa en lo espiritual acabó convirtiéndose en un sueño irrealizado e irrealizable.
— En el ámbito político, los pueblos y las naciones procedentes de la Edad Media se organizaron en Estados, con tendencia a estructurar y consolidar su unidad interna y a lograr y mantener la autonomía completa respecto de toda dependencia exterior, civil o eclesiástica. Se consolidan las monarquías absolutas, y prevaleció la centralización del poder sobre la aristocracia disgregada en los señoríos feudales. El principio de jerarquía se sustituyó por el de equilibrio entre las grandes potencias.
— Desde el punto de vista económico el desarrollo del comercio aumentó la riqueza de las ciudades e hizo su aparición como nuevo estamento la burguesía, que basa su poder en la fuerza del dinero más que en la aristocracia de la sangre; nace así el capitalismo, que revoluciona las antiguas estructuras económicas, hasta el punto de que algunos reyes y emperadores acabaron solicitando préstamos a los grandes banqueros.
— El descubrimiento del Nuevo Mundo alteró el orden político y económico de Europa; el centro comercial se desplazó a Occidente

y el protagonismo del Mediterráneo cedió paso al del Atlántico; la ausencia de oro y plata devaluó las monedas europeas y produjo un desequilibrio en los precios que tuvo grandes repercusiones en los estamentos sociales; las posibilidades de hacer fortuna movilizaron a muchos hombres de todos los países, lo que desembocó en una emigración en masa que se saldó con escasez de mano de obra y un incremento del espíritu de aventura y de ambición. Estos descubrimientos calaron hondo en la psicología de los hombres de espíritu inquieto, como los científicos, que, confiando en el poder del ingenio humano, pensaron que también podrían descubrirse nuevos mundos en el campo del saber. En el ámbito científico, el espíritu de reflexión que imperaba en las escuelas medievales, en las que la ciencia se fundía con la especulación filosófica, se proyectó hacia el empirismo baconiano y hacia el racionalismo cartesiano, que favorecieron la aparición de la ciencia y la filosofía modernas.

2.1 Renacimiento y humanismo

El pensamiento basado en el poder de Dios, típico de la cultura medieval, dio paso a posiciones antropocéntricas, que consideraban al hombre el centro del mundo. Ese protagonismo que el siglo XV otorgó al ser humano fue el origen del humanismo, para el que los aspectos científicos, naturales y sociales tienen la misma importancia que los espirituales. El movimiento humanista favoreció la recuperación de la cultura clásica antigua y, con ella, el descubrimiento del hombre a través de una consideración preferentemente naturalista de la realidad, cada vez más desligada de los dogmas cristianos y de cualquier otra religión. Con ello se abrió la posibilidad de una protesta que partiese de la inquietud en la conciencia religiosa, y la consecuencia fue la revolución protestante dentro del cristianismo que surgió como reacción contra la corrupción interna de la Iglesia y promovía un cristianismo más puro, más íntimo y espiritual.

Se alzaron voces críticas contra las tradiciones medievalizantes que perduraban en la Iglesia, entre ellas la de Martín Lutero, que, tras formular sus opiniones en sus «95 tesis», fue acusado de hereje por la Iglesia e inició el movimiento de la Reforma. Los protestantes mantenían que la Biblia es el fundamento de la doctrina cristiana y que cualquier creyente puede interpretar sus textos por sí mismo, lo que implicaba la negación de la autoridad del Papa, de la jerarquía episcopal y de las órdenes religiosas; para ellos el culto a las imágenes quedaba abolido, así como el celibato eclesiástico. El protestantismo tuvo inmediatas consecuencias políticas.

2.2 Aproximación al recogimiento o encierro de pobres en el siglo XVI

Es necesario tratar con cierto detalle el encierro o recogimiento de pobres como respuesta social a la pobreza y a la marginación y estrechamente vinculada a la política de beneficencia que se impuso en las ciudades europeas a partir de 1520. La reclusión fue la consecuencia lógica de las medidas urbanas de control y prohibición de la mendicidad ante un problema que, lejos de ser solucionado por sucesivas reformas, continuaba agravándose a medida que avanzaba el siglo XVI y continuaría haciéndolo en diferentes momentos a lo largo de los siglos XVII y XVIII. El encierro de pobres se convirtió en un movimiento general en toda la Europa occidental desde la segunda mitad del siglo XVI hasta finales del XVIII. Se presentaba, en realidad, como una especie de política social uniforme en su diversidad.

En general, esta tendencia de reclusión se podría tratar de argumentar con dos razones:

— El progresivo aumento del fenómeno de la pobreza en las ciudades y la clarísima correlación que se detectaba entre la intensidad de la crisis y la aparición de las instituciones de encierro o su revitalización.
— Los movimientos ideológicos dominantes en estos siglos, a los que, además de la atmósfera mental del movimiento de reforma de las costumbres y de moralización de la vida social que se respiraba en los siglos XVI y XVII, habría que añadir el desarrollo de las doctrinas económicas de los mercantilistas y su teoría de la utilidad de la pobreza (Giginta, 2000: 9).

Ante la magnitud del fenómeno y la insuficiencia de las medidas adoptadas hasta el momento, el recogimiento de los pobres se presentaba como una solución adecuada, aunque en realidad se les sometía a un férreo control y a la reclusión social porque se les consideraba peligrosos para la estabilidad social del momento. Por una parte, esta opción ofrecía una respuesta inmediata a las necesidades básicas de techo y comida de los desheredados, un refugio físico donde podían cobijarse y evitar así la mendicidad y el vagabundeo. Era además una forma de segregarlos del resto de la población y alejar de este modo el riesgo de contagio y propagación de las numerosas enfermedades de las que eran portadores a los ojos de sus contemporáneos, por lo que se convertía en una medida sanitaria necesaria. Este argumento tenía un gran peso en las sociedades modernas, ya que eran verdaderamente sensibles al peligro de las epidemias. Por otra parte, el encierro reforzaba los argumentos morales y religiosos, ya que el espacio cerrado favorecía la imposición de un orden que regulara la supuesta vida libertina e inmoral de los acogidos y generaba hábitos necesarios de disciplina social. Se les ofrecía un lugar en el que recibirían las enseñanzas

religiosas y se habituarían a las prácticas piadosas y litúrgicas. Y, sobre todo, el encierro se convertía en la mejor medida correctora contra su vida ociosa, pues se obligaba a trabajar a todos los que estuvieran capacitados para ello. El trabajo, a pesar de que era justificado por razones económicas, ya que con él los acogidos se mantendrían a sí mismos y a la institución, se defendía fundamentalmente por razones reeducadoras y éticas, pues creaba hábitos laboriosos y la formación adquirida les ofrecería nuevas vías de integración social. Además, al trabajo se le atribuía un valor punitivo y expiatorio de su anterior vida «desviada e inmoral», ya que suponía un esfuerzo y, en cierto modo, podía considerarse una penitencia.

A todas estas supuestas ventajas sociales y reeducadoras de la reclusión y del trabajo (propias de la política de encierro) vinieron a añadírseles en el siglo XVIII los beneficios que los teóricos del mercantilismo atribuían a estas instituciones, pues en su opinión convertían a todos los mendigos y ociosos en seres útiles para sí mismos y especialmente para el Estado al obtener con su trabajo en los talleres y fábricas de las casas de reclusión un instrumento de producción que equilibraría las importaciones, mejoraría la economía nacional, abarataría los productos y aumentaría la población activa, causa verdadera, en los esquemas mercantilistas, de la riqueza de una nación. Todo este conjunto de argumentos de tipo económico tuvo un importante peso en el desarrollo y expansión de las instituciones de reclusión a finales del siglo XVII y durante el XVIII (el segundo período de auge de estas medidas de encierro).

Con todo, tanto la segregación como la reclusión temporal de los pobres y mendigos no deberían contemplarse solamente como una evolución propia de las primeras reformas benéficas del siglo XVI, acentuadas y recomendadas más tarde por autores mercantilistas, sino que habría que situarlas al mismo tiempo en la perspectiva de la amplia ofensiva reformadora y moralizadora de las costumbres que caracteriza a este período, tanto en las regiones protestantes como en las católicas y tanto antes como después del Concilio de Trento (si bien es cierto que acentuó el proceso en los países católicos). Se trataba de una campaña moral que recorría transversalmente las diferentes esferas de la vida individual y comunitaria a lo largo de este período y que se orientaba tanto al establecimiento de un orden y disciplina sociales como a la renovación moral y la catequización —protestante o católica— de todos los estamentos sociales (Giginta, 2000: 11). Una labor conjunta en la que desempeñaban un papel esencial las iniciativas educativas, las misiones apostólicas, las medidas administrativas y judiciales y los sistemas legislativos de afirmación del poder de los Estados modernos.

Todo parece indicar que las instituciones de recogimiento o encierro de pobres aparecieron en los años centrales del siglo XVI de un modo casi simultáneo en Inglaterra y en Italia, desde donde pasaron, en el último tercio de la centuria, a España y Flandes para acabar extendiéndose a comienzos del XVII por Francia y algunas ciudades alemanas. Aunque puede decirse

—con cierta cautela— que todas ellas compartían objetivos y elementos comunes en lo referente a la atención social y moral de los mendigos y vagabundos, así como en la consideración del trabajo como eje rector de la vida institucional; es preciso constatar que existían muchas diferencias de enfoque (desde entender la institución como una simple medida sancionadora a vagabundos y mendigos hasta considerarla un instrumento eficaz de respuesta al problema social de la pobreza en el ámbito urbano, pasando por concepciones mixtas) y notorias divergencias en la concepción de los elementos funcionales y personales.

3. Labor realizada por los reformadores sociales en la atención de la pobreza

La labor realizada por los reformadores sociales forma parte de la historia de la acción social. La multitud de respuestas que el hombre ha dado a las situaciones de necesidad social experimentadas por sus semejantes forman parte de la historia social de la humanidad. Y esas respuestas se han formalizado en instituciones y normas que pertenecen ya a la historia de la acción social. Consideramos que a lo largo del período que va de la beneficencia al modelo de bienestar, la referencia a la caridad como virtud cristiana fundamental es la pauta básica de todas las materializaciones de ayuda a los pobres. Con los cambios que tienen lugar en las condiciones económicas y sociales, en la administración del territorio y en el ámbito de lo que podríamos llamar «lo público» se asiste a una paralela transformación en las formas y contenidos caritativos [2].

Y así nos encontramos diferentes reformadores sociales que han elaborado «directrices de actuación» o «planes y diseños» de intervención que es importante conocer y distinguir puesto que representan diferentes respuestas a las necesidades sociales planteadas y tienen un mensaje todavía vigente. Para ilustrar dichas respuestas hemos seleccionado a los siguientes reformadores sociales:

- Juan Luis Vives, por ser el primero que presenta y realiza un cambio considerable en la trayectoria de atención a la mendicidad.
- Miguel de Giginta y Cristóbal Pérez de Herrera, que planifican de forma sostenida ese cambio de actuación en la España del siglo XVI siguiendo las directrices de Vives.
- San Vicente de Paúl, que en el siglo XVII, desde dentro de la Iglesia y en circunstancias adversas, pone en práctica en diferentes ocasiones un plan de intervención y erradicación de la mendicidad.
- Benjamin Thompson, más conocido como conde Rumford como científico, que vinculó el trabajo con el control productivo, el control de gastos y la contabilidad transparente en la atención de la mendicidad.

— Finalmente T. Chalmers, que encadena las trayectorias de todos ellos con el nacimiento del Trabajo Social.

El análisis de la labor realizada por estos reformadores sociales nos proporcionará una sólida argumentación para:

— Ayudarnos a comprender, desde la historia de la acción social, las respuestas que ofrecía la sociedad a determinadas necesidades sociales.
— Reconocer la labor realizada dadas las circunstancias sociopolíticas y los recursos de la época.
— Conocer la evolución de las soluciones y respuestas que ofrecían las diferentes instituciones, las prestaciones, etc.
— Considerar determinadas respuestas como medidas susceptibles de ser aplicadas en la actualidad con la necesaria adaptación.
— Evitar errores de actuación a la luz del análisis histórico realizado.

Durante los siglos XVI y XVII determinadas manifestaciones de acción social europeas evolucionan y se exportan al otro lado del Atlántico. Nos referimos sobre todo a ciertas medidas e instituciones inglesas que fueron reproducidas en sus territorios de destino por los colonos que emigraban a América (Friendlander, 1984: 76-169). Y este cambio de territorio y de circunstancias socioeconómicas y políticas es digno de mención porque acabó favoreciendo el nacimiento del Trabajo Social como profesión en Estados Unidos.

En Europa, a pesar de que se daban las circunstancias más favorables, como se demuestra por las aportaciones y la trayectoria de los diferentes reformadores sociales, el nacimiento como tal del Trabajo Social no se produjo. La importante labor realizada para tratar el problema de la mendicidad y todo lo que acarreaba no se tradujo en una profesionalización del sector dedicado a estas tareas sin duda porque todavía estaba profundamente imbuida de un matiz religioso.

Una vez constatados la aportación y el orden preciso de aparición de los diferentes planes y proyectos elaborados por los reformadores sociales, resulta difícil determinar las influencias que recibieron los unos de los otros por la escasa labor de análisis que se constata en la bibliografía a nuestro alcance, así como por la falta de referencia en los documentos analizados de las fuentes utilizadas, debido sin duda al peligro que en aquellos momentos entrañaba ser tachado de hereje. Antes de analizar en detalle la labor de cada uno de estos reformadores, podemos trazar un esquema básico en el que se recojan sus datos principales:

Tabla 2.2 Datos básicos de los principales reformadores sociales

Autor	Vida	Origen	País	Óptica	Obras	Aportaciones
J. L. Vives	1492-1540 (siglo XVII)	Valencia	Brujas (Flandes, Países Bajos)	Humanista-cristiana. Pedagógica	*Del socorro de los pobres* (1525)	Teóricas: Secularización de la atención a los pobres. Incorpora el factor trabajo
Miguel de Giginta	1534 (siglo XVI)	Perpiñán (Francia)	Francia/España/ Portugal	Cristiana	*Tratado de remedio de pobres* (1579)	Relación entre trabajo/ formación/ Casas de Misericordia/Limosna
Cristóbal Pérez de Herrera	1556-1620	Salamanca	Cortes de Felipe II y Felipe III	Medicina humanista cristiana	*Amparo de pobres* (1598)	Diseño de atención a los pobres: trabajo/ productividad
San Vicente de Paúl	1581-1660 (siglo XVII)	Dax (Burdeos, Francia)	Francia	Cristiana	*Epístolas*	Práctica de atención a pobres: trabajo y formación a quienes los cuidan
Conde Rumford	1753-1814 (siglos XVIII-XIX)	Estados Unidos	Inglaterra, Múnich (Alemania)	Económica/ política/ ciencia	*Ensayos políticos, económicos y filosóficos* (1799)	Organización de la atención. Factores: secularización del trabajo. Rentabilidad al máximo (ahorro de costes y máxima empleabilidad). Transparencia de las cuentas
T. Charmers	1780-1847 (siglos XVIII-XIX)	Anstruther, Inglaterra	Glasgow, Escocia	Cristiana		Atención a los pobres: investigación/ayuda mutua/visitadores

FUENTE: elaboración propia.

4. Siglo XVI: Juan Luis Vives, Miguel de Giginta, Cristóbal Pérez de Herrera

Damos a conocer algunas circunstancias personales de la vida de cada uno de los autores porque consideramos que esta información hace más comprensible la trayectoria de su obra [3].

4.1 Juan Luis Vives (1492-1540): vida y obra

Juan Luis Vives March nació en Valencia el 6 de marzo de 1492. El hogar en el que nació reunía las características idóneas para conformar lo que más tarde serían las influencias decisivas en su formación y desarrollo. Por una parte, imperaba en él la estricta pauta de la Edad Media en cuanto a creencias y costumbres, y, por otra, la apertura del humanismo por lo que se refería a disposición para el estudio y la creatividad. Sin embargo, la influencia educativa más importante la recibió de su madre, a quien el propio Vives nunca dejó de exaltar como un modelo de amor maternal y de preocupación por los hijos. Entre 1509 y1512 prosigue su formación en la Sorbona de París, y de allí pasa a instalarse definitivamente en la ciudad de Brujas, donde fija su residencia. Su pensamiento es amplio y global, y se le considera precursor de varias disciplinas: psicología, pedagogía, sociología y política, de los servicios sociales e incluso del propio Trabajo Social. De su extensa producción destacamos algunas obras que aparecen recogidas en la tabla 2.3.

Es el español más universal que dio el siglo XVI, el creador de los métodos, el iniciador de una nueva pedagogía, el precursor de Bacon y de la psicología inglesa y el pensador más relevante del Renacimiento. Es el escritor que más fielmente compendia y personifica las ideas y el saber acumulado por el Renacimiento. Nutrida en el pasado, la sabiduría de Vives enriqueció la cultura de su tiempo y se proyectó hacia el futuro en dos dimensiones, la moralizante y la educativa, lo que resultó suficiente para ser reconocido como gran humanista.

4.1.1 Aportaciones

— Estudió lo humano de forma concreta y directa.
— Consideró el valor de los pobres y la necesidad de ayudarlos, así como de los lisiados e inválidos, para quienes solicitaba una educación especial, con lo que ofrecía una solución a la enorme cantidad de ciegos, sordos y mudos que pululaban por las ciudades mendigando el sustento. Reclamaba también una atención preferente para los niños de los pobres y para los que tenían alguna tara. Sostenía la ne-

Tabla 2.3 Principales obras de Juan Luis Vives

Sociales	Jurídicas	Sobre la paz
Del socorro de los pobres (1525) *De la comunidad de los bienes* (1535)	*Templo de las leyes* (1519) *Preelección al libro «De las leyes», de Cicerón*	*Concordia y discordia en el linaje humano* (1529)
Morales	**Psicología**	**Sobre educación**
Formación de la mujer cristiana (1523) *Deberes del marido* (1528)	*Fábula del hombre* (1518) *Alma del anciano* (1518) *Sueño y vigilia* (1520) *A la rebusca del sabio* (1522) *Tratado del alma* (1538)	*Pedagogía pueril* (1523) *Escolta del alma* (1524) *Introducción a la sabiduría* (1524) *De las disciplinas* (1531) *Ejercicios de lengua latina* (1538)
Filosóficas	**Literarias**	**Lingüísticas**
Orígenes, escuelas y loores de la filosofía (1518) *Contra los pseudodialécticos* (1520) *La verdad embadurnada* (1522) *Censura de las obras de Aristóteles* (1538)	*Introducción a las «Geórgicas» de Virgilio* (1518) *La fuga de Pompeyo* (1519) *Declamaciones silanas* (1520) *Sobre los discursos de Isócrates. Oración aeropagítica y Nicles* (1523) *Interpretación alegórica de las «Bucólicas» de Virgilio* (1537)	*Arte de hablar* (1532) *Redacción epistolar* (1536)

Históricas	
Quiénes fueron los godos, y cómo ganaron a Roma (1522) *Sobre el malestar y los disturbios de Europa* (1522) *Sobre los obstáculos para la consecución de la paz* (1524)	*Sobre la prisión de Francisco I por Carlos V* (1525) *De la insolidaridad de Europa y la guerra contra los turcos* (1526) *De la condición de los cristianos bajo los turcos* (1526)

cesidad de crear hospitales y casas de expósitos para acoger a los niños abandonados, atenderlos y criarlos hasta su ingreso en la escuela.

— Mostró preocupación por los hechos políticos que conmovieron a Europa en su tiempo.
— Su máxima aspiración era instaurar el respeto entre los hombres y entre los países, es decir, conseguir la paz.
— Alentaba el cristianismo para combatir las costumbres de su época.
— Proclamó el método experimental o, más bien, un procedimiento empírico racional en el que se combinan los sentidos y la razón.
— Fue reconocido como el padre de la psicología moderna gracias a su *Tratado del alma*, en el que declara que más que conocer el alma en sí misma le interesa examinar sus funciones y sus operaciones. Fundamenta la psicología en el estudio de la vida.
— Vives es también considerado moralista y pedagogo, y más concretamente precursor de una pedagogía moderna y reformador de la existente. Descubre y defiende el principio de la individualidad del aprendizaje como respuesta a la capacidad demostrada por cada alumno y al respeto por sus inclinaciones.
— La enseñanza en la práctica de la piedad y el recto juicio debía iniciarse en la infancia tanto a los niños como a las niñas; el sexo no era un argumento para establecer diferencias educativas, y menos por lo que respecta al cultivo de la moral.
— Fontán (1986: 38), experto en el pensamiento político de Vives, reconoce «que quizás quepa al valenciano el honor de haber empleado por primera vez, o con más énfasis que nadie a principios de la Edad Moderna, la palabra *Europa* con la significación de una entidad humana colectiva bien diferenciada».

La labor de Vives fue predominantemente social, educativa y religiosa, y su método consistió en aplicar su saber, que era vastísimo, y su criterio, que era recto, a los propósitos prácticos capaces de significar el bien para el individuo y la comunidad.

4.1.2 Del socorro de los pobres (1525)

En esta obra se exponen sus propuestas para abolir la mendicidad en la ciudad de Brujas. El texto tuvo una gran influencia en autores posteriores, entre ellos Miguel de Giginta y Pérez de Herrera, que recogieron sus propuestas para aplicarlas en España.

Vives divide la obra en dos libros. En el primero de ellos realiza un recorrido que le lleva de considerar el origen de la mendicidad a hablar de las necesidades humanas en sus diferentes niveles (vegetativo, sensitivo, inte-

lectivo y racional), que completan «la visión de lo humano» y que conducen al hombre hacia su plenitud. Este proceso supone el desarrollo pleno de las capacidades humanas. Termina enjuiciando la situación de los pobres y los deberes sociales de los cristianos.

Según Casado (1992: 23), en el segundo libro explica su propuesta de intervención, que se interpreta como una política social preventiva y que plantea la necesidad de establecer un procedimiento que puede plasmarse en los siguientes pasos:

- Examinar y registrar la situación de la pobreza y sus circunstancias afrontando las siguientes medidas:

  — Limitación de las acciones positivas a los pobres indigentes.
  — Prioridad de la autosuficiencia mediante el trabajo que encamine hacia una vida independiente.
  — Instrucción y rehabilitación profesional de todos los pobres que tuvieran necesidad de ella.
  — Integración laboral.
  — Ayuda económica a los pobres de vida normalizada mediante un subsidio cuando sus ingresos por trabajo no fueran suficientes para alcanzar un mínimo vital.
  — Provisión de asistencia de mantenimiento para los pobres no válidos.
  — Optimización técnica y económica de la gestión de hospitales.

Vives plantea la secularización de la atención de los necesitados, y hace responsables de ello a los poderes políticos. Considera la necesidad de investigar a los pobres, la utilidad del trabajo, la formación y educación para los pobres válidos, la división del territorio y el mantenimiento de los no válidos ya sea a través de un subsidio o mediante su internamiento en «hospitales». La financiación de este proyecto correría a cargo tanto de la Iglesia como de los fieles y las entidades públicas, aunque debería ser el poder público el que estaría obligado a «planificar, dirigir y controlar toda la acción positiva concerniente a la gente menesterosa» (Demetrio, 1992: 26). Este plan fue criticado y prohibido por la propia Iglesia a pesar de que se fundaba y argumentaba desde la doctrina cristiana. Pero sus pensamientos y sus propuestas coincidían, en parte, con los esgrimidos por el movimiento de Reforma que surge en el Renacimiento.

En cualquier caso las ideas de Vives marcaron el inicio de un gran cambio en la atención a los necesitados porque rompieron la trayectoria imperante en esa época y tuvieron continuidad en otros autores, como Giginta, Pérez de Herrera, san Vicente de Paúl, el conde Rumford o T. Charmers, entre otros.

4.2 Miguel de Giginta y la «novedad» de su tratado

Miguel de Giginta nació en Perpiñán en 1534. En 1576 presentó su plan en las Cortes de Castilla en un breve discurso que amplió después en su libro *Tratado de remedio de pobres*, obra redactada en forma de diálogo entre tres interlocutores que discuten el problema de los pobres y las ventajas e inconvenientes de la reforma que se propone. Pero el tratado no se limita a la simple exposición y discusión de la viabilidad del plan, sino que es un verdadero manifiesto en defensa de los pobres. Fue una valiente denuncia de la hipocresía social de los estamentos pudientes y de las ambivalencias y tibiezas de los poderes públicos en materia de atención a los pobres. Por lo demás, el tratado ofrecía un plan de fácil aplicación y con un aparente bajo coste económico. De la lectura del texto se desprende que el autor había reflexionado detenidamente sobre las aportaciones tanto de Vives como de otros reformadores y las había integrado en un sistema coherente y personal que transformó las supuestas contradicciones existentes entre los reformadores de aquel momento en argumentos complementarios. Las propuestas más interesantes fueron: a) el proyecto de las Casas de Misericordia y b) el modelo educador de dichos centros. En las Casas de Misericordia los acogidos recibirían lo que necesitaban para su sustento, y se recomendaba a la población que no diera ninguna limosna a los mendigos, de modo que quienes continuaran pidiendo en realidad serían pobres fingidos que, al no obtener ayudas, se verían obligados a acogerse en las Casas de Misericordia. Una vez acogidos, se les intentaba reintegrar a la actividad económica mediante el trabajo en talleres textiles, que requerían una abundante mano de obra. En esta actividad todos deberían emplearse: «Ciegos, niños y hasta los que tuvieran una sola mano o una sola pierna». Los acogidos recibían un salario por su actividad como un medio para evitar la mendicidad haciendo un bien a la comunidad.

El proyecto pedagógico de las Casas de Misericordia se podría condensar en dos notas:

— Instrucción: fomentar el trabajo como solución a la ociosidad, formarles en la doctrina de la Iglesia y enseñarles a leer y a escribir.
— Trabajo: conseguir su reingreso en la vida productiva mediante la actividad laboral.

4.3 Cristóbal Pérez de Herrera (1556-1620)

Cristóbal Pérez de Herrera fue médico de cámara de Felipe II, a cuya corte accedió para ocupar una de las tres plazas de examinador del Protomedicato, alto tribunal al que competía otorgar los títulos de médico y cirujano del reino. En 1580 fue nombrado protomédico de galeras de España, de modo

que con sólo 24 años ocupaba un puesto de gran consideración social entre los próceres de la medicina. En 1592, y gracias a su puesto de médico, comienza su labor con aquellos pobres a quienes el hambre y la deshonra expulsaban de sus provincias. La restauración del trato y de la prosperidad serían algunas de las finalidades de la reforma que Pérez de Herrera plasmaba en su libro *Amparo de pobres*.

El autor comenta en su obra que al pobre sólo se le ofrecían dos alternativas «honradas»: ser criado de algún rico o mendigar, y en ambos casos la solución era «urbana». Este autor entrelazaba en su propuesta los tres componentes básicos de la prosperidad nacional: trabajo, población, producción, y adoptaba un criterio totalizador que integraba la reforma de la mendicidad en una ordenación global de la política del Estado. Los argumentos espirituales, por importantes que fueran, debían compaginarse con las realidades seculares. La reforma que Pérez de Herrera propone en *Amparo de pobres* no aludía a un tiempo determinado, sino que se planteaba en un devenir histórico y se presentaba como una solución para aquel momento determinado con una proyección de futuro. Sus implicaciones sociológicas de protección a la infancia material o moralmente abandonada constituyen la propuesta más moderna de los planes de Pérez de Herrera. Los marginados no eran responsables, sino víctimas de una estructura socioeconómica aberrante, pues la mayoría de ellos eran «buena gente y limpia» y, por lo tanto, recuperables si se les ofrecía una oportunidad para salir de la situación en que estaban inmersos.

Consagró su vida a la ejecución de su reforma, no sólo en Madrid, sino en las principales ciudades del reino. La creación de los albergues de pobres fue una de las propuestas más importantes que realizó porque eran residencias para pobres verdaderos en las que únicamente dormían y asistían a misa, además de contar con un lugar bajo llave para conservar la comida y las pertenencias personales. Se trataba de evitar los inconvenientes del internamiento: contagios de enfermedades por falta de ejercicio y ventilación, dificultades económicas para mantener y vestir a los acogidos... (Jiménez Salas, 1972). La idea de Pérez de Herrera era la de construir una red general de albergues que se estructurase con una organización central y sus correspondientes delegaciones provinciales y locales.

5. Siglo XVII: san Vicente de Paúl (1581-1660)

En pleno siglo XVII, continuando el ideario de Vives, el clérigo Vicente de Paúl (1581-1660), junto a Luisa de Marillac, crea en 1633 las Hijas de la Caridad, que tenían como función específica visitar a los enfermos en los hospitales y a los pobres en los domicilios, de modo que para cubrir las necesidades se le asignaba a cada una un cierto número de familias. Vicente de Paúl fue el reformador más importante de las obras de la Iglesia Católi-

ca. Consiguió regular y normativizar las actividades de ayuda para evitar el auxilio indiscriminado, y sus ideas se extendieron a otros países (Friedlander,1984: 12-13).

5.1 Vida y obra

Nació en el pequeño caserío de Pouy (Francia). La vocación al sacerdocio le fue inducida por su propio padre, que, dada la capacidad intelectual de su hijo, pensó en consagrarlo a una vida de estudios. A los 16 años ya era un joven clérigo que había recibido la tonsura y las órdenes menores, pero culminó sus estudios eclesiásticos en 1604 con el título de bachiller en teología. Fue un hombre emprendedor desde la cuna hasta la tumba. Por ejemplo, supo solucionar la escasez de dinero para poder terminar sus estudios: abrió por su cuenta y riesgo una residencia para escolares más jóvenes de los que percibía una pensión con la que se mantenía modestamente. Desempeñó la función de limosnero y capellán en el palacio de Margarita de Valois.

Reflexionó sobre lo que necesitaba una familia pobre y llegó a la conclusión de que la solución consistía en organizar todas las fuerzas disponibles para remediar de forma sostenida en el tiempo la situación de quienes carecían de todo. En 1619, estando en París, es nombrado capellán general de galeras, ocasión que aprovechó para movilizar diversos recursos con vistas a mejorar las condiciones de vida de los galeotes y conseguir que recibieran un trato más humano. Empezó por trasladarlos a otro edificio más amplio, más aireado y, en general, en mejores condiciones, y posteriormente mejoró la alimentación y la atención médica y espiritual. Era, como vemos, un hombre de acción, y en esta empresa no se limitó a las buenas palabras, sino que se puso manos a la obra y se ocupó de mejorar tanto las estructuras como las costumbres. Su cargo en galeras le obligó a viajar, y de ahí partió la iniciativa de construir un hospital para los heridos y enfermos del que se encargaron las Hijas de la Caridad.

Es digna de destacar la experiencia que en 1621 realizó en Macon, una pequeña ciudad que tenía una población de aproximadamente 300 mendigos, entregados a costumbres criminales, a los que había que añadir alrededor de 200 familias, pobres vergonzantes muchas de ellas y que carecían de lo fundamental para vivir. Se encontró, pues, con un problema social de grandes dimensiones, que tenía incluso repercusiones en materia de orden público. Las autoridades de Macon habían pensado resolverlo mediante la construcción de los llamados Hospitales Generales (muchos de los cuales, por cierto, se habían convertido por entonces en almacenes de enfermos en condiciones pavorosas de hacinamiento). Tras conocer esta realidad, Vicente de Paúl presentó un plan cuyas líneas generales de actuación consistían en:

1. Iniciar de entrada una investigación detallada para conocer con exactitud:

   — El número de pobres inválidos, niños y ancianos.
   — Quiénes eran capaces de trabajar.
   — Los pobres vergonzantes.

2. Emprender posteriormente las siguientes medidas:

   — A los incapaces de ganarse la vida por sus propios medios se les daría todas las semanas lo necesario para vivir.
   — A los que ganan una parte del sustento se les dará lo que les falte.
   — A los muchachos se les empleará en algún oficio o se construirá un taller para que aprendan algún trabajo fácil, como tejer.

3. Subvencionar estas actividades mediante la recogida de fondos procedentes de:

   — Contribuciones voluntarias en especie o en dinero a las que se comprometieron el clero y las personas pudientes.
   — Impuestos municipales.
   — Colectas organizadas por «las señoritas de la ciudad».

Esta última parte la había aplicado ya con éxito a través de algunas cofradías de las fundadas en los pueblos de los Gondy. Este plan se completaba con instrucción y práctica religiosa. Además, se prohibía la práctica de la mendicidad y se privaba de las ayudas convenidas a quien fuera sorprendido pidiendo limosna en la vía publica. De Paúl fundó otra cofradía, pero a gran escala, con responsabilidad sobre los pobres de toda una ciudad. El plan diseñado funcionó hasta que unos diez años más tarde las guerras, la peste, etc., provocaron una drástica reducción de ingresos que acabó con él, de modo que la mendicidad y el hambre volvieron a imponerse. Cincuenta años más tarde, en 1680 (veinte años después de su muerte), los «ricos» de Macon decidieron construir un hospital general para resolver el problema de la mendicidad.

La congregación de los «Paúles» se convirtió en la orden más vigorosa en Francia. Formuló una serie de normas para orientar este tipo de actividades; por ejemplo, para evitar la limosna o el auxilio indiscriminado estableció un control de los casos, que corría a cargo de la tesorería, y una clasificación de los pobres según su capacidad de automantenimiento, entre otras medidas.

6. Siglos XVIII-XIX: conde Rumford y Thomas Chalmers

6.1 Benjamin Thompson, conde Rumford (1753-1814)

Nació en Voburn, en el estado de Massachusetts (Estados Unidos). Fue uno de los fundadores de la Royal Institution of Great Britain de Londres y de Dublín (Real Sociedad de Londres), además de pertenecer a la Academia de Ciencias de Berlín y América y llegar a ser ministro de Guerra en Baviera pese a carecer de la nacionalidad inglesa.

Dedicó una parte importante de su vida a las personas necesitadas. Por ejemplo gestionó la fabricación de una calefacción económica. Su capacidad innovadora le llevó también a diseñar un nuevo tipo de cocina, llamada «cocina económica», que al hacer coincidir la salida del calor con la base del utensilio evitaba gastos superfluos, todo ello fundado en las nuevas teorías físicas. Sus inventos demostraron su utilidad práctica, pues de hecho se instalaron en cocinas públicas y particulares de Múnich, Londres, etc.

En otro orden de cosas, logró disminuir considerablemente la mendicidad fomentando la autodependencia, aplicando una rigurosa contabilidad y haciendo públicas las cuentas. Aplicó sus ideas al esfuerzo de evitar la mendicidad en las calles de Múnich. Diseñó un plan amplio y muy preciso que llevó a cabo y que contemplaba las siguientes actividades, todas ellas coordinadas entre sí:

a) Obras militares:

   — Modernizó el ejército de Baviera durante su época como ministro de Guerra.

b) Obras urbanísticas:

   — Ordenó la construcción del Jardín Inglés de la ciudad de Múnich.

c) En agricultura:

   — Introdujo la plantación de la patata.

d) Inventos:

   — La estufa económica.
   — El calorímetro.
   — El fotómetro.
   — El «horno Rumford».

Especial mención tienen las diferentes actuaciones sociales que desarrolló para evitar la mendicidad. Siempre fue consciente de que a las personas que recurrían a la mendicidad les impulsaban diferentes necesidades: trabajo, vivienda, escuela, alimentación, control y manejo del dinero, etc., y todo ello lo tuvo en cuenta cuando emprendió una serie de obras sociales que intentaban cubrir o paliar todos esos frentes:

— Impulsó la construcción de escuelas.
— Dividió la ciudad de Múnich en distritos y creó un comité de dirección para planificar las situaciones de ayuda a las personas necesitadas.
— Estableció fábricas, como la «Casa de Trabajo Militar», dedicada a la fabricación de vestimenta para el ejército, donde trabajaban los pobres con capacidad física para ello.
— Hizo posible que los pobres que así lo solicitaban realizasen ese trabajo en sus propias casas.
— Construyó casas para familias humildes.
— Organizó comisiones de barrio de carácter gratuito en las que trabajaban los mendigos válidos, de modo que a sus familias se les proporcionaba un sitio donde comer al tiempo que se alimentaba a otros pobres (eran «comedores colectivos» en los que se puso en funcionamiento «el horno Rumford», es decir, la «cocina económica»).
— Diseñó una serie de dietas alimenticias para los pobres, pues consideraba que debían estar bien alimentados pero comer de forma equilibrada; para ello controlaba los alimentos que recibían.
— Estableció un control riguroso de los pobres que eran atendidos a través de fichas en las que se registraban sus datos personales y familiares, el trabajo que realizaban, los ingresos que recibían, etc.
— Las cuentas de los diferentes centros eran públicas, y la contabilidad se llevaba al detalle y estaba a disposición de todo el mundo, prueba de una total transparencia en los ingresos y gastos con la que se quería impedir el fraude.

El plan de Rumford se puso en funcionamiento en Múnich, pero fue después imitado por otras ciudades, y era sufragado mediante impuestos, donativos y aportaciones de particulares. Es un ejemplo de administración de recursos en coordinación con la red industrial de la ciudad. Favoreció la integración de los pobres a través del trabajo, la formación y la vivienda. Aunque este sistema se implantó realmente por primera vez en Múnich, se le ha llamado «sistema Elberfeld» porque fue en la ciudad del mismo nombre donde se sufragó exclusivamente con impuestos públicos (Friedlander, 1984: 12). Todos los detalles del plan quedaron plasmados en su obra *Ensayos políticos, económicos y filosóficos*, publicada en Londres en 1799.

6.2 Thomas Chalmers (1780-1847)

En los siglos XVIII y XIX asistimos a una serie de avances importantes que fraguan poco a poco en «una serie de dispositivos destinados a controlar a los pobres y a evitar su peligrosidad social, elementos que han marcado profundamente nuestro presente» (Fernández Álvarez de Uría, 1986: 118). Las reformas caritativas que se intentaron imponer en el primer cuarto del siglo XIX contemplaban la realización de lo que se llamaba «una investigación completa de las situaciones de cada persona o familia». Thomas Chalmers recurrió a ella en Glasgow en 1823 en el curso de su trabajo parroquial. Al principio los partidarios de la investigación sólo tenían en mente los aspectos económicos de un caso, y cuando se les preguntaba qué querían decir con «una investigación completa» no resaltaban ningún aspecto o recurso salvo el interés por conocer los ingresos económicos con que contaban los pobres y si éstos estaban a cargo de parientes.

Sobre el «Derecho de los Pobres», opinaba lo mismo que de cualquier otro sistema implantado hasta entonces: que no se tenía en cuenta la dependencia que creaba ejercer la caridad a base de limosnas. Hacía un llamamiento a la reflexión para que se consideraran los efectos que podía provocar el socorro así establecido en los necesitados, convencido de que cualquier ayuda dispensada por el legislador disminuiría la estima de aquéllos. Su oposición al socorro público para los pobres fue total. Era partidario del socorro a los pobres de forma privada y basado en la ayuda mutua («ayudar a ayudarse a sí mismo»). Para Chalmers, el procedimiento correcto ante una necesidad consistía en abrir lo que él denominaba «las cuatro fuentes», es decir, los cuatro pasos necesarios para enjuiciar un caso y decidir la actuación más adecuada:

1. Informarse para determinar la verdadera causa de la pobreza y desarrollar las posibilidades de automantenimiento del pobre.
2. Si no se podía automantener, alentar a los parientes, amigos y vecinos a hacerse cargo de él.
3. Si esta segunda posibilidad no era factible, buscar ciudadanos ricos que pudieran mantenerlo.
4. Sólo en el supuesto de que fracasaran las anteriores actuaciones, el diácono del distrito debería pedir ayuda a los fieles.

Los casos se estudiaban detenidamente y luego se buscaban los «recursos naturales» disponibles, y sólo en el caso de que éstos no se obtuvieran se podría recurrir al socorro público. Para ello creó un cuerpo, los *Voluntary Visitors*, a los que se formó debidamente y que eran los que proporcionaban la mayor información posible a los diáconos sobre los peticionarios de ayuda.

Algunos autores consideran al reverendo Thomas Chalmers un precursor del Trabajo Social (Richmond, 1917: 28) porque impuso en su parroquia un

diseño de socorro a los pobres que es un claro precedente de lo que posteriormente se denominó Trabajo Social de casos *(casework)*. Su influencia se dejó sentir especialmente en algunos principios y prácticas del Charity Organization Movement. Enemigo de cualquier sistema, rechazó el carácter impersonal de la ayuda, pues en su opinión el trabajo más importante era el que se hacía visitando los hogares de sus feligreses y descubriendo problemas de toda índole que hasta entonces quedaban ocultos.

7. Conclusiones

A lo largo del capítulo hemos asistido a los primeros intentos de introducir la investigación en el tratamiento caritativo de dependencia. A menudo los partidarios de la investigación sólo contemplaban los aspectos económicos de una situación humana dada, pero posteriormente su enfoque se amplió y de ahí se pasó a la organización de las ayudas, la individualización del problema, la búsqueda de las causas de la pobreza y la coordinación sistemática de los esfuerzos y recursos para tratar dichas situaciones.

Para terminar, debemos ser conscientes de que nos hemos adentrado en la historia social con el objetivo de buscar «precedentes» en las propuestas y contribuciones que determinados reformadores sociales realizaron. Pero eso no significa que estén en el origen de nuestra disciplina, dado que dichas propuestas y contribuciones carecen en conjunto de algunos de los elementos que de forma integrada convierten el Trabajo Social en una profesión, como :

— Un proceso metodológico determinado de estudio.
— Un proyecto de «tratamiento» para el cambio.
— Una serie de técnicas determinadas.
— Unos fines específicos.
— Una ética profesional.
— Un espacio profesional.

Los proyectos y aportaciones efectuados por los reformadores sociales constituyen un paso anterior al Trabajo Social. No olvidemos que «la espiral histórica repite, a diferentes niveles, formas de intervención profesional que en su momento de aparición (o reaparición) se consideraron como novedades» (Ricardo Hill, 1992: 20). Y en este mismo sentido se manifiesta De la Red (1993: 43-47) cuando destaca que «el origen específico del Trabajo Social se remonta a la época de la industrialización de la sociedad occidental, a finales del siglo XIX y principios del XX en Inglaterra, por el clima de problemas sociales provocados por la Revolución Industrial y por el liberalismo económico y político. Es época de grandes cambios que afectan también a la forma de respuesta a necesidades apremiantes».

Notas

1. Richard Cabot (1920): *Ensayos de medicina social*. *La función de la inspectora a domicilio* (traducido por Nieves González Barrio), Madrid, Calpe. La traductora elige el término «inspectora» en lugar de «trabajadoras médico-sociales» *(medical-social workers)*, aclaración que figura en el prólogo. En el capítulo VIII, dedicado al tratamiento social, explica cómo se debe escuchar, y entre las aportaciones de este texto destacamos el concepto de «la pirámide de inspección», cuando habla de cómo organizar la atención: «Debemos tratar y estudiar un gran número de casos superficialmente, un cierto número seriamente, y en lo más alto de la pirámide que los representa se encuentra el pequeño número de casos a los que se consagran días y semanas» (p. 251).
2. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (1988): *De la beneficencia al bienestar social*, Madrid, Siglo XXI.
3. A pesar de haber recurrido a diversas fuentes en busca de información, en la mayoría de los casos hemos encontrado gran dificultad, lo que explica la diferencia de contenido entre los distintos autores.

8. Bibliografía básica comentada

N. de la Red (1993): *Aproximaciones al Trabajo Social*, Madrid, Siglo XXI.

Manual de Trabajo Social que ayuda a comprender la evolución y desarrollo de la disciplina con especial énfasis en la metodología especifica de esta profesión.

W. A. Friedlander (1984): *Dinámica del Trabajo Social*, México, Pax-México.

Texto de referencia de la mayoría de publicaciones que se han realizado. Es el punto de partida necesario para conocer al detalle la evolución y desarrollo de las diferentes formas e instituciones de ayuda relacionadas tanto con asistencia social como con Trabajo Social. Además, analiza la evolución de esta disciplina tanto en Europa como en Norteamérica.

VV.AA. (1986): *De la beneficencia al bienestar social. Cuatro siglos de acción social*, Madrid, Siglo XXI.

Texto que realiza un encuadre histórico de todas las experiencias y procesos que se han dado a lo largo de los últimos cuatro siglos y que es resultado del I Seminario de Historia de la Acción Social celebrado en 1984, en el que participaron los diferentes expertos en esta materia, ofreciendo sus consideraciones en el ámbito de la historia de la acción docial. El texto nos permite conocer la evolución y desarrollo de la relación entre las necesidades que experimenta el hombre y las diferentes respuestas que se les ha dado.

J. L. Vives (1992): *Del socorro de los pobres (De subventione pauperum)* (introducción de Demetrio Casado), Barcelona, Hacer.

Lectura necesaria para comprender el mensaje social de Vives. Tiene como valor añadido el prólogo que realiza Demetrio Casado, investigador y teórico de los servicios sociales. En dicho prólogo se realiza un análisis minucioso de la obra y la

vida del autor. Se recomienda continuar con la lectura del texto elaborado por el Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía, así como con el visionado del vídeo que acompaña a esta obra, para entender el amplio significado de la labor de Vives. Es aconsejable también realizar una búsqueda en Internet sobre este autor para poder llegar a valorar y comprender el alcance de sus aportaciones en varias ramas del conocimiento.

9. Bibliografía complementaria

Cabot, Richard (1920): *Ensayos de medicina social. La función de la inspectora a domicilio* (traducido por Nieves González Barrio), Madrid, Calpe.

Casado, D. (1992): *Sobre la pobreza en España,* Madrid, Ed. Hacer.

Castellanos, Marie C. (1985): *Manual de Trabajo Social*, México, Prensa Médica-Méxicana, México

Cavillac, Michel (1975): *Cristóbal Pérez de Herrera. Amparo de pobres*, Madrid, Espasa-Calpe.

Fernández Álvarez de Uría *et al.* (1986): «De la Beneficencia al Bienestar Social», *Cuatro siglos de Acción Social*, Madrid, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales y Siglo XXI.

Flinton, M. (1974): *Santa Luisa de Marillac: el aspecto social de su obra*, Salamanca, CEME.

Fontán, A. (1986): «La política de Europa en la perspectiva de Vives», en J. Ijewin y A. Losada (eds.), *Erasmus en Hispania. Vives in Belgio. Acta Colloquii Brugensis (23-26-IX-1985)*, pp. 12-27, Lovaina, Peeters.

— (1992): *Juan Luis Vives (1492-1540). Humanista. Filósofo. Político*, Valencia, Ayuntamiento de Valencia.

Giginta, Miguel de (2000): *Tratado de remedio de pobres* (edición y estudio introductorio de Félix Santolaria Sierra), Barcelona, Ariel.

Hill, Ricardo (1992): *Nuevos paradigmas en Trabajo Social. Lo social natural*, Colección T.S., Madrid, Siglo XXI.

Jiménez Salas, M. (1972): *Historia de la Asistencia Social en España en la Edad Moderna*, vol. 1, Madrid, CSIC.

Lucas y Murillo de la Cueva, F. (1999): «Unos conocidos mal conocidos: Trabajo Social y Servicios Sociales, *Revista Jurídica de la UAX*, n.º 1, Madrid.

Martínez, M. J. (2000): *Para el Trabajo Social: Aportaciones teóricas y prácticas,* Granada, Ed. Maristán.

Moix, M. (1991): *Introducción al Trabajo Social*, Madrid, Trivium.

Molina, M. V. (1994): *Las enseñanzas del Trabajo Social en España,* Madrid, Ed. Universidad Pontificia de Comillas.

Munuera Gómez, Pilar (2001): «Conversaciones con Mary Richmond», *Alternativas*, n.º 9, Alicante, Escuela Universitaria de Trabajo Social, Universidad de Alicante.

— (2002): «Mary Richmond. Su libro *Diagnóstico social* casi un siglo después», *Trabajo Social Hoy*, n.º 35, Madrid, Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid.

Puig de la Bellacasa, R. (1993): «La discapacidad y la rehabilitación en Juan Luis Vives», Documentos 37/93. Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía.

Richmond, M. (1917): *Social Diagnosis*, Nueva York, Russell Sage Foundation.
Rumford, conde de (1799): *Essais politiques, économiques et philosophiques traduits de l'anglais par L.M.D.C. (le marquis Tauvegny de Courtivron)*, Ginebra, G. J. Manget.
Torres, J. (1978): *Historia del Trabajo Social*, Buenos Aires, Humanitas.
Vives, J. L. (1947): *Obras Completas*, vol. I (primera traducción castellana íntegra y directa por Lorenzo Riber), Madrid, Aguilar.
— (1948): *Obras Completas*, vol. II, Madrid, Aguilar.
— (1999): *Obras políticas y pacifistas* (estudio introductorio de Francisco Calero), Madrid, Atlas.
VV.AA. (1976): *Vicente de Paúl y la acción caritativo-social*, Salamanca, CEME.

3. Nacimiento y evolución del Trabajo Social

José Luis Malagón Bernal
y José Luis Sarasola Sánchez-Serrano

1. Los comienzos de la sociedad capitalista

El Trabajo Social no puede ser entendido al margen del contexto sociohistórico en el que se desarrolla. Por eso estamos obligados a conocer y estudiar la sociedad capitalista y el fenómeno de la industrialización, ya que es en este entorno en el que el Trabajo Social hace su aparición.

Con el término «capitalismo» se hace referencia a un modelo de producción distinto del feudal, ya que supone una transformación de la organización del trabajo y de las relaciones entre patronos y trabajadores. Las primeras manifestaciones del capitalismo aparecen en la Edad Media en Italia y los Países Bajos, que constituyeron puentes marítimos entre Oriente y Europa, y en esta época se inicia la acumulación de capital. Pero la fecha clave se sitúa en el siglo XVI con la extensión del comercio marítimo y la expansión colonial, que supuso la llegada a Europa —a través del puerto de Cádiz— de gran cantidad de metales preciosos procedentes de los saqueos de tesoros indios, de los tributos que se imponen a los nativos y de las rentas derivadas de la explotación de las minas. Este fenómeno constituyó el punto de arranque de una política destinada a desarrollar mercados a gran escala, lo que trajo consigo una serie de consecuencias: para comprar y vender se necesitaba implantar el uso de la moneda, y a la larga la diversidad de valor de unas monedas y otras fomentó la especulación, que enriquecerá a banqueros, prestamistas y cambistas, de modo que finalmente el capitalismo comercial acabó dando paso al capitalismo financiero. La espe-

culación llega también a la tierra. Los comerciantes adquieren las fincas a los miembros de la antigua nobleza, y se produce así un proceso de concentración de la propiedad. La aristocracia había querido rodearse de lujo y de las comodidades que convenían a su condición social, para lo que necesitaba cada vez mayores ingresos. Para obtenerlos la aristocracia tenía dos vías: bien mediante la intensificación de la servidumbre, bien mediante la racionalización de la producción de sus tierras. En ambas vías fracasó, y se vio obligada a vender las tierras a la burguesía ascendente. A este respecto es clarificador el texto siguiente:

... el comercio con tierras remotas exigía una nueva forma de financiamiento. Los barcos eran costosos, las tripulaciones numerosas; por tanto, los descubrimientos fomentaron el capitalismo en los países marítimos. Transformaron también el mapa del comercio europeo. El Mediterráneo dejó de ser el único camino hacia el Este y se convirtió en una ruta secundaria, casi en un callejón sin salida. El comercio remontaba ahora los grandes ríos, desde las riberas oceánicas. Lisboa y Amberes se desarrollaron enormemente. A Amberes estaba ligada la prosperidad de los Países Bajos y de Inglaterra, y sus industrias textiles crecieron también a expensas del sur de Alemania. Luego los españoles encontraron oro y plata en América. En 1545 descubrieron la mina de plata de Potosí, en el alto Perú (actualmente Bolivia); aplicaron un nuevo método para extraer el metal de su mineral y en unos pocos años comenzaron a llevar plata a Europa en cantidades hasta entonces impensables. En toda Europa se podía obtener más fácilmente dinero en metálico: en otras palabras, se produjo una elevación en los precios. Se alteraron los niveles de precio, el poder de compra del dinero, la riqueza relativa de los diferentes grupos sociales. Unos se arruinaron, otros tropezaron con dificultades en sus negocios, en tanto que otros se hicieron repentinamente ricos. Todos los que tenían derecho a recibir sumas fijas, en concepto de rentas, impuestos o tributos, podían comprar menos que antes con ellas; todos los que estaban en libertad de exigir los precios que podían imponer gozaron de nuevas y crecientes oportunidades. Así pues, en términos generales, la vida se hizo más difícil para el viejo mundo de terratenientes y campesinos; en cambio, para los comerciantes y banqueros, fue más fácil, y así avanzó el capitalismo... (Clark, 1963: 1450-1720).

En el ámbito europeo se puede precisar el capitalismo comercial y financiero a lo largo del siglo XVII en dos hechos de gran significación: la pérdida por parte de España del monopolio comercial de América y la expansión del comercio colonial y el desplazamiento de la actividad económica europea hacia el noroeste. Las potencias marítimas de Francia, Holanda e Inglaterra deseaban beneficiarse del comercio con el Nuevo Mundo sin intermediarios de ningún tipo. Y nuestro país acaba perdiendo su arruinado monopolio comercial con América.

Paralelamente a la evolución socioeconómica que hemos esbozado, el pensamiento teórico siguió una evolución que está naturalmente ligada a los hechos, abstrayendo conceptos de éstos y construyendo teorías que los

justificaran. Así, frente a las teorías de los teólogos católicos —hostilidad hacia la riqueza, condena del préstamo con interés, imposición de la perspectiva del bien común—, surge una nueva concepción, el mercantilismo, que concibe la vida económica como independiente de la moral y de las enseñanzas de la Iglesia. Aunque, más que una concepción unitaria, hubo varias doctrinas mercantilistas que adoptaron diversas variantes según los países. En este contexto del movimiento del capitalismo se empieza a prestar atención a los problemas sociales. Fue precisamente a comienzos del siglo XVI cuando el filósofo Luis Vives publicaba su tratado *De subventione pauperum*. En su obra, Vives se pregunta por el origen de la pobreza y cree que la solución a tal situación radica en el trabajo. Constituye el primer tratado riguroso y a partir de entonces se convierte en punto de referencia obligado, bien porque surgen una serie de fieles seguidores de sus ideas, como Alonso de Castrillo, que en su tratado *De República* afirma que la pobreza no es un problema de caridad sino de justicia, bien porque lo critican duramente, como es el caso del dominico Domingo de Soto, para quien los pobres son necesarios. Para Soto, Dios distribuye desigualmente las riquezas para recordarnos que todos somos hermanos y nos necesitamos, y encomienda a los ricos que cuiden de los pobres. En esta misma línea, Bartolomé de Albornoz piensa que la limosna tiene que ser libre, y desconfía de los organismos públicos y de las fundaciones. Otros, en cambio, defendieron las nuevas ideas. Por ejemplo fray Juan de Medina, que arguye que solamente mediante una administración bien organizada se podrá atender a las necesidades de los verdaderos pobres. A finales del siglo XVI el jesuita padre Juan de Mariana destaca que el socorro de los pobres no es un asunto de caridad, sino de justicia, y que es obligación del gobernante velar para que se alivien las miserias de los débiles.

Pero el triunfo de la organización capitalista no se produce hasta bien entrado el siglo XVIII, y habrá que esperar hasta la primera mitad del siglo XIX para asistir a su desarrollo. Porque el capitalismo implica: expansión del comercio internacional, florecimiento de la gran industria y desarrollo de fuerzas financieras, y este proceso no logrará su culminación hasta la Revolución Industrial.

2. Nacimiento y evolución de la Revolución Industrial

Comenzar por la evolución histórica es siempre un paso importante para la comprensión de un hecho, pero con respecto al Trabajo Social esta tarea se limita a una reflexión y análisis sobre las distintas formas de ayuda y asistencia desarrolladas a lo largo de la historia, ya que el Trabajo Social, tal como hoy se concibe, es un producto social reciente. En todas las épocas del devenir histórico el ser humano ha tenido que hacer frente a problemas de todo tipo —enferma, enloquece, sufre traumas y privaciones—, y de una

u otra forma se han buscado los modos y maneras de atender estas situaciones o estados de necesidad. Pero si tenemos que situar en el proceso histórico el nacimiento del Trabajo Social no nos cabe la menor duda de que es en la transición del siglo XVIII al XIX cuando tal hecho tiene lugar. La atención social como profesión —hoy Trabajo Social— se inicia en concomitancia con la industrialización, que, al contrario de lo que pueda parecer, no trajo consigo el aumento del bienestar de las clases menos favorecidas, pues las gentes del campo, al tener que emigrar a la ciudad en busca de trabajo, quedaron muy debilitadas económicamente. Ante la pobreza urbana que supuso la industrialización —en contraposición con el aumento de la riqueza en la burguesía— aparecen dos posturas. Por una parte el llamado darwinismo social, basado en las ideas de Malthus. Según Malthus, la población crece en proporción geométrica, mientras que los recursos alimentarios lo hacen en aritmética. Esta situación tendría, por tanto, fatales consecuencias para toda la humanidad. De ahí que los seguidores de esta corriente conservadora se muestren contrarios a toda ayuda social, y optan por dejar a los pobres y desfavorecidos a su propia suerte o todo lo más al amparo de la caridad privada. En esta situación hace su aparición en el escenario social que a nosotros nos interesa la figura de Thomas Chalmers (1780-1847), que recoge y sintetiza las ideas que vienen desde Juan Luis Vives y que a lo largo del tiempo se han ido intentando poner en práctica con más o menos acierto aportándoles diferentes matices y desembocando en nuevas concepciones de lo que significa la atención social de los nuevos favorecidos. Como señala el profesor Moix, Chalmers merece que los estudiosos del origen del Trabajo Social le presten atención porque contribuyó a configurar algunos de los principios y de las prácticas de la actuación social, que él mismo llevó a efecto en su parroquia de Tron en Glasgow. Este pionero del Trabajo Social descubrió la falta de metodología en la atención a los pobres e implantó una organización que consistió en dividir la parroquia en distritos y colocar un responsable al frente; además, potenció la figura de los visitadores voluntarios, a los que les facilitó formación con el objeto de capacitarlos para que elaborasen informes completos —circunstancias familiares, vecinales, tipo de vida, etc.— de los peticionarios de ayuda.

Por otra parte, no podemos olvidarnos de los valores instaurados por la Revolución Francesa en este ámbito, pues se opone a las concepciones conservadoras y sienta las bases de las teorías críticas del Trabajo Social. La Revolución Francesa impone una serie de valores que desembocan en ciertos cambios de actitud hacia la atención de las personas necesitadas de ayuda, pues defiende la idea de una asistencia de responsabilidad pública. Pero tenemos que hacer referencia a las revoluciones de 1848 y a Louis Blanc como inspirador de algunas de ellas. Blanc publicó en 1839 una obra titulada *La organización del trabajo* inspirada en Fourier. En ella declara que la competencia es un sistema que empobrece al obrero y arruina a la burguesía, y que a la larga sólo favorece a la oligarquía. El remedio a esta situa-

ción consiste en la creación de talleres sociales con la suficiente financiación del Estado para su puesta en funcionamiento. El taller social tiene la ventaja sobre los antiguos modelos de empresas de que crea las condiciones de una producción masiva e incita a los obreros al reparto de los beneficios. Louis Blanc establece una clara interdependencia entre los objetivos políticos y las aspiraciones sociales, que sólo pueden ser satisfechas mediante la intervención del Estado, que tiene además que ser democrático (Droz, 1984: 521-524).

Otro hecho importante que hay que tener en cuenta es el de la Comuna de París. La Comuna fue un foco de tendencias políticas: mutualistas, federalistas, colectivistas, comunistas y anarquistas. De las diversas evocaciones hay que destacar la «revolución social» que se habría podido iniciar como una revolución destinada a conseguir la liberación de todas las comunas francesas y europeas y que se habría configurado como una nueva organización social que acabaría con el Estado tradicional (Touchard, 1975: 549).

2.1 ¿De dónde surge el concepto Revolución Industrial?: primeras figuras

En 1735 el británico Abraham Darby emplea por primera vez en la historia un horno de coque para obtener hierro. A principios de siglo ya se había descubierto el procedimiento para obtener coque calentando la hulla y eliminando sus elementos volátiles. Pero el descubrimiento no fue rentabilizado hasta la aparición del horno de Darby. La necesidad de un combustible de alta calidad que satisficiera la creciente demanda de hierro se vio cubierta con los trabajos de Darby. El coque libera a las fundiciones de su dependencia del carbón de leña. Las fundiciones y hornos se trasladan de las proximidades de los bosques, donde estaban ubicadas, a las cercanías de los yacimientos hulleros. La producción de hierro colado aumenta a velocidad vertiginosa. A partir de ahora, la Revolución Industrial deberá tener en cuenta a un hombre: Abraham Darby.

En 1739, a su vuelta de Francia, el filósofo escocés David Hume (1711-1776) publica su *Tratado de la naturaleza humana*. Había nacido en Edimburgo, en el seno de una familia de notables, aunque él, al quedar huérfano a temprana edad, no pudo formarse como habría sido su deseo. Por esta razón emigró a Francia, donde estudió durante tres años en el colegio de La Flèche, en el mismo en que estudiara Descartes, y donde se dedicó además a sus meditaciones de cariz filosófico. El *Tratado de la naturaleza humana* consta de tres volúmenes. Los dos primeros aparecieron en 1739, y llevan por título *Sobre el entendimiento* y *Sobre las pasiones*, respectivamente . El tercero, *Sobre las morales*, apareció en 1740. Como sus títulos indican, el primero versa sobre las relaciones del yo, en tanto que sujeto conocedor,

con el mundo y consigo mismo; el segundo se centra en el análisis de las pasiones. Se trata de un estudio a la vez psicológico y moral sobre la sensibilidad y la voluntad. Finalmente, en el tercero, dedicado a las distinciones morales, Hume sostiene que éstas no se derivan de la razón, sino de un sentido ligado principalmente al sentimentalismo.

2.2 Consolidación de la Revolución Industrial: 1750-1850

A mediados del siglo XVIII, Gran Bretaña se convierte en un foco de profundas transformaciones económicas y sociales. El país atraviesa, entre 1750 y 1850, un largo e intenso proceso de cambio, al que se ha dado en llamar Revolución Industrial. Se trata, en efecto, de una verdadera revolución pacífica, cuyos rasgos más significativos son el aumento espectacular de la producción y de la productividad, la aplicación de constantes innovaciones al proceso productivo y, como consecuencia de lo uno y de lo otro, un crecimiento incesante y autosostenido de la economía. Nace, pues, con la Revolución Industrial el modelo económico capitalista, un modelo distinto por completo de todos los anteriores y que se basa fundamentalmente en el concepto de beneficio o plusvalía. Pero la trascendencia de la Revolución Industrial estriba en que las radicales transformaciones que acarrea, lejos de limitarse estrictamente a la economía, afectan también en profundidad a la organización social, a los modos de vida, a las condiciones de trabajo y, en fin, a las corrientes culturales y de pensamiento. Éstas, inspirándose en los nuevos criterios en boga, barren los antiguos sistemas de valores, así como los usos y costumbres tradicionales. Tres nuevas ideologías, la capitalista, la socialista y la socialdemócrata, comienzan a hacer su aparición.

Basta, para comprender el avance de la Revolución Industrial, enumerar alguna de las innovaciones que la definen: la aparición de la maquinaria moderna y su aplicación sistemática a la producción industrial; el nacimiento de la fábrica, con la consiguiente colectivización del trabajo; el creciente interés por los adelantos tecnológicos; la invención del ferrocarril, de tanta trascendencia en el ámbito de las comunicaciones; el impulso sin precedentes experimentado por las ciudades, y la consolidación de los núcleos urbanos como centros rectores de la economía. Al final del proceso transformador, la producción industrial se había convertido en el motor del desarrollo económico.

Mientras ocurre todo esto, en Inglaterra aparece la llamada «Nueva Ley de Pobres», de 1834, que marcó un hito crucial en lo que a legislación social para ayudas a necesitados se refiere (Ander-Egg, 1994: 135).

2.3 La cuna de la Revolución Industrial

Puede aducirse una explicación de lo más lógica y coherente al hecho de que Gran Bretaña sea la patria de la Revolución Industrial, el país pionero de los cambios y aquel donde el proceso tuvo mayor incidencia y significación. Numerosos factores contribuyeron a ello. Gracias a su potente marina de guerra, Gran Bretaña había creado un vasto imperio colonial, y controlaba una parte muy considerable del comercio mundial. Ambas circunstancias proporcionaban a las clases privilegiadas de la metrópoli sustanciales beneficios, que favorecieron la acumulación de grandes masas de capital. Por otra parte, la transformación del sector agrario británico a lo largo del siglo XVIII desencadenó una emigración generalizada de los campesinos hacia las ciudades y, como consecuencia de ello, los núcleos urbanos reunieron un potencial notable de mano de obra indispensable para el desarrollo. No menos decisivo para el desencadenamiento y arraigo del proceso de cambio resultó el espectacular aumento de la población británica a lo largo del siglo XVIII y primera mitad del XIX. De los 6,7 millones de habitantes con que contaba el país en 1700 se pasó a 10,2 millones en 1800 y a la respetable cifra de 21 millones en 1851. Este importante incremento demográfico, combinado con otra serie de factores, permitió a Gran Bretaña disponer de un mercado interior lo suficientemente amplio y sólido como para que la demanda fuera capaz de absorber y servir de acicate a la creciente producción. Además, Gran Bretaña carecía de las limitaciones gremiales que encorsetaban la economía de otros países europeos y contaba con un empresariado dinámico, en el que se aunaba el interés por las innovaciones tecnológicas con una preparación adecuada y un notable deseo de lograr el incremento del beneficio y de la productividad.

2.4 La revolución tecnológica

Si los factores hasta ahora analizados conforman el marco ideal para el enraizamiento del proceso transformador, la revolución tecnológica constituye su punto de partida y el motor del desarrollo industrial a gran escala. A la industria textil corresponde el papel de pionera en la incorporación de nuevas tecnologías en su laborioso proceso productivo. James Hargreaves fue el primero en mejorar los sistemas de hilado mediante la construcción, en 1764, de la *spinning-jenny*, la primera máquina mecánica de hilar, muy rudimentaria, no obstante, a causa de su tracción manual. En 1769 Richard Arkwright dio un paso adelante al inventar una hiladora impulsada por la fuerza hidráulica: la *water frame*. Un nuevo avance supuso la *mule* (1779), de Samuel Crompton, que superaba los inconvenientes de la *jenny* (debilidad del hilo) y de la *water* (excesivo grosor del hilo). Más tardías resultaron las innovaciones en el campo del tisaje, ya que hasta 1785 no se construyó

el primer telar mecánico, ideado por Edmund Cartwright. Además, este invento fue bastante impopular hasta comienzos del siglo XIX, época en que tan sólo funcionaban en toda Inglaterra unos 100 telares mecánicos, mientras que el número de hiladoras mecánicas ascendía ya a varios millares. Habría que esperar a 1823 para que la tejeduría mecánica superara a la manual; a partir de entonces, la industria textil se desarrollaría con gran rapidez.

La máquina de vapor supuso un hito crucial en el conjunto de acontecimientos que caracteriza la Revolución Industrial. El inglés Thomas Savery, ingeniero militar y experto en mecánica, presentó en 1698 una bomba de vapor para achicar el agua de las galerías de las minas. Se trataba de una máquina compuesta por dos depósitos separados por una espita que se llenaban y se vaciaban por la acción combinada de la presión atmosférica y de la fuerza del vapor. La máquina de Savery se empleó bastante, pese a su bajo rendimiento. Combinando sus geniales innovaciones con los mejores logros de sus antecesores, el herrero Thomas Newcomen, oriundo de Darmouth, ideó la llamada máquina atmosférica. La principal originalidad de dicho ingenio, patentado en 1705, consistía en no emplear la energía del vapor para accionar directamente el agua, sino en emplearla como fuerza motriz de una bomba. La máquina de Newcomen constaba de una caldera y de un depósito de agua comunicados por un cilindro donde se movía un pistón; cuando el vapor proveniente de la caldera elevaba el pistón, entraba agua fría procedente del depósito del cilindro, que lo enfriaba y condensaba el vapor, lo cual, unido a la presión atmosférica, provocaba un nuevo descenso del pistón. Esta máquina fue muy utilizada, sobre todo para el achique de las minas. Tras recibir en Glasgow el encargo de reparar una máquina Newcomen, James Watt emprende una serie de metódicos trabajos experimentales con el fin de perfeccionar dicho ingenio. Gracias a sus experimentos, Watt concibe la idea de incorporar a la máquina de vapor un condensador independiente. El propio Watt describe en estos términos el nacimiento de su genial idea: «Estaba dando mi paseo una hermosa tarde de domingo. Pensaba en la máquina cuando llegué a la casa de un campesino; en ese momento vino a mi cabeza la idea de que, siendo el vapor un fluido elástico, se precipitaría al vacío y, por lo tanto, si se ponía en comunicación el cilindro con un recipiente en el que reinara tal vacío, el vapor pasaría a él, condensándose allí, sin necesidad de enfriar el cilindro» (citado por Robert Hart en *Reminiscences of James Watt*). La máquina de simple efecto, que disminuye en un 75 por ciento el gasto de combustible, se patenta en 1769. En 1774 Watt se asocia con el industrial Matthew Boulton, quien le presta ayuda económica y medios de producción; en lo sucesivo, los adelantos de la máquina de vapor quedan vinculados a la sociedad Watt-Boulton, en el seno de la cual el ingenio alcanza un grado de adelanto notable. La primera aplicación industrial de la máquina de Watt tiene lugar en 1776, cuando se utiliza para propulsar el fuelle de unos altos hornos. A

partir de 1784, año en que Watt patenta la máquina de doble efecto, que duplica la potencia manteniendo las dimensiones del cilindro, la máquina de vapor se aplicará a todo tipo de industrias.

El excepcional talento innovador de que hacen gala los británicos del siglo XVIII se aplica también con éxito a la mejora de las industrias siderometalúrgicas. Con la obtención de coque por cocción de la hulla (1709-1735), los Darby ponen los cimientos de la siderurgia moderna, basada en los altos hornos de coque. En 1784 Henry Cort da un nuevo impulso a esta industria al inventar la técnica del pudelado, primero, y luego el laminador; una y otro mejoran sustancialmente la producción de hierro y acero, hasta el punto de que se logra obtener quince toneladas en el tiempo en que antes se obtenía una. Por iniciativa de John Wilkinson se construye, entre 1776 y 1779, el primer puente de hierro.

Si la maquinaria textil y las máquinas de vapor protagonizan la primera fase de la Revolución Industrial, el ferrocarril es la estrella indiscutible de la segunda fase del proceso industrializador. No bastaban, para la modernización de la economía, los adelantos en los sistemas de producción; se hacía preciso también mejorar las comunicaciones; es decir, abaratar el coste de los transportes, aumentar su velocidad y abarcar zonas cada vez más amplias. Todo ello fue posible gracias a la aparición de la locomotora, ideada por George Stephenson en 1829. Con la máquina *Rocket*, propulsada a vapor, comienza la era del ferrocarril, durante la cual no sólo cambian sustancialmente las comunicaciones, sino que se produce también un fuerte tirón del desarrollo industrial por la creciente demanda de hierro y acero para la construcción de locomotoras, vagones y raíles. El 15 de septiembre de 1830 se inaugura la primera línea regular de pasajeros entre las ciudades de Liverpool y Manchester. Desde entonces hasta 1850 se construyen en Gran Bretaña 10.500 kilómetros de líneas férreas. La «fiebre del ferrocarril», además de atraer inversiones, modifica el mercado de capitales con la creación de sociedades anónimas.

El 1 de mayo de 1851 la reina Victoria inaugura la primera Exposición Universal, de la que su marido, el príncipe Alberto, fue el principal promotor, además de presidente de la comisión que elaboró el proyecto. La Exposición, que será visitada en cuatro meses por más de seis millones de personas, presenta los últimos avances técnicos en el mundo de la industria, con lo que se pretende fomentar los intereses económicos del mundo industrial. Invitados todos los países del mundo, participan en ella catorce mil expositores. De este modo se propicia la ocasión de encuentros y comparaciones entre las diversas naciones y se rinde homenaje a la actual civilización industrial. Como es lógico, destaca, en esta confrontación pacífica entre todos los países del mundo, el extraordinario adelanto de la economía y de la industria en Gran Bretaña, pionera de la Revolución Industrial. Una de las más espectaculares atracciones de la Exposición la constituyó el Palacio de Cristal, obra de ingeniería construida en seis meses gracias a la utilización

de elementos prefabricados y en la que se emplean nuevos materiales como el acero y el cristal. Obra de Joseph Paxton, que recabó la ayuda de ingenieros de ferrocarril, provoca una grata sensación en el visitante, y es tal su belleza que se pusieron en circulación reproducciones en miniatura. Entre las realizaciones extranjeras, cabe citar sobre todo el cilindro de acero fundido, de 4.300 libras de peso, presentado por las empresas Krupp. Representa, ante todo, la gran consecución de la siderurgia alemana, ya que sobrepasa en más de la mitad el mayor bloque de acero jamás producido por los ingleses. La gran exhibición realizada en Londres puso de manifiesto la necesidad de organizar tales exposiciones con cierta periodicidad para de este modo extender comercialmente a través del mundo los nuevos avances técnicos de las distintas industrias.

2.5 Nuevas clases sociales

Como consecuencia de la Revolución Industrial, aparecen en la escena social dos nuevas clases: la burguesía capitalista y el proletariado. Las deplorables condiciones de vida y de trabajo de los obreros asalariados se convierten pronto en el principal problema social del momento. Los agotadores horarios laborales (de 75 a 80 horas semanales), la falta de higiene en los centros de trabajo y el pésimo estado de las viviendas en los barrios obreros producen entre el proletariado una elevada mortalidad. A causa de estas y otras circunstancias, los obreros no tardan en mostrar su descontento mediante manifestaciones dirigidas en primer lugar contra las nuevas máquinas textiles, que habían dejado sin trabajo a muchas personas. Comenzaban así los movimientos obreros, que habrían de desembocar en el nacimiento de los sindicatos y en la aparición de organizaciones políticas obreras que, a partir de 1838, exigirían la implantación del sufragio universal.

2.6 Adam Smith y su tratado sobre la riqueza de las naciones

En 1776 el economista británico Adam Smith (1723-1790) revoluciona las relaciones sociales y económicas al postular el Estado librecambista y no intervencionista. Amigo de Hume, de Voltaire, de Turgot y de Quesnay, Smith fue profesor de filosofía moral en Glasgow y adquirió cierta notoriedad con su *Teoría de los sentimientos morales.* Pero la obra considerada pieza clave de la ciencia económica es *Investigación de la naturaleza y causas de la riqueza de naciones*, publicada en 1776. Sus principales ideas son:

1. La fuente de toda riqueza es el trabajo, que él define como «la medida real del valor intercambiable de todos los bienes», por lo me-

nos en las sociedades primitivas. Las sociedades modernas se distinguen por el aumento de la riqueza, motivado por la división del trabajo.

2. Una organización feliz de la economía se logra cuando el hombre puede actuar bajo el impulso de su interés personal. La ley de la oferta y la demanda permite a las sociedades organizarse armoniosamente.
3. Los gobiernos deben conceder libertad total en la iniciativa personal, porque el hombre, «al perseguir su propio interés, realiza más efectivamente el de la sociedad».

2.7 La Revolución Industrial fuera de Gran Bretaña

En el continente europeo, el proceso industrializador se inicia con bastante retraso respecto a Gran Bretaña. Bélgica, los Países Bajos, Francia y Suiza se industrializan durante el primer tercio del siglo XIX. Alemania se incorpora al proceso a mediados de siglo, y posteriormente lo hacen los restantes países, algunos de ellos en fechas muy tardías. En Estados Unidos la Revolución Industrial puede afirmarse que no comienza hasta mediados del siglo XIX.

2.8 El auge del Estado nacional

El siglo XIX es el siglo de oro de una ideología, el liberalismo, bajo cuya bandera habían combatido los revolucionarios del último tercio de la centuria precedente y, en particular, los patriotas norteamericanos y los protagonistas de la Revolución Francesa. Después del triunfo de tales revoluciones, el liberalismo se consolida, política, social, filosófica y económicamente. Con su defensa a ultranza del individualismo y de los derechos humanos y su fe en la filosofía del progreso, el liberalismo sirvió de base para el desarrollo de alguno de los fenómenos más característicos del siglo XIX: en lo económico, el auge del capitalismo; en lo político, la exaltación y consolidación del principio de las nacionalidades con la consiguiente proliferación de movimientos unionistas e independentistas; y en el ámbito internacional, el nacimiento de las doctrinas imperialistas, concretadas en la práctica en la difusión del colonialismo.

Al liberalismo se deben formulaciones teóricas y conquistas prácticas de gran trascendencia histórica, como la teoría del Estado de Derecho, la definitiva supresión del absolutismo monárquico, tanto en su aspecto político como en el económico y jurídico, la generalización del régimen parlamentario, el reconocimiento de los derechos políticos y de las libertades públicas del ciudadano, etc. Sin embargo, el credo liberal, en el que tan arraigada estaba la idea de igualdad jurídica y política entre todos los hombres, fomentó

en la práctica las desigualdades sociales al favorecer el desarrollo a ultranza del capitalismo. De ahí que el siglo XIX sea, además de la centuria del liberalismo, la de la expansión a gran escala del proletariado. Las nefastas condiciones materiales de trabajo, unidas a la alienación de los obreros, que, en cierta forma, se venden a su empresario como fuerza de trabajo, dieron origen a los movimientos obreros, tan característicos del siglo XIX.

2.8.1 El principio de las nacionalidades

El principio de las nacionalidades, proclamado por la Revolución Francesa, se extendió rápidamente por toda Europa y América y caló hondo en los espíritus más progresistas del momento. Propugna dicho principio que todo grupo social asentado en un territorio determinado, con un origen, una historia, un sustrato filosófico y cultural y unos modos de vida comunes, tiene derecho a la autodeterminación. Corolario inevitable de tal doctrina es el nacionalismo, otra de las corrientes características del siglo XIX que, bien como ideología, bien como movimiento político, se encuentra en la raíz de los acontecimientos históricos más señalados de la centuria. Probablemente, el siglo XIX es, ante todo, el siglo del florecimiento del nacionalismo, de los estados nacionales. A lo largo de la centuria va surgiendo en los distintos pueblos de Europa y América una conciencia de grupo (la conciencia nacional) de la cual dimana el conocimiento de que los derechos individuales y sociales de los miembros del grupo sólo pueden ser adecuadamente defendidos en el marco de una nación-Estado, es decir, en el marco de una plena soberanía jurídico-política. Los ciudadanos decimonónicos vieron en la creación de los estados nacionales una tabla de salvación para librarse del poder opresivo de las autoridades semifeudales que todavía dominaban muchas regiones de Europa.

Pero la idea romántica de la nación-Estado no sólo sirvió de acicate para combatir feudalismos y caciquismos, sino que fue la impulsora de la lucha contra los estados imperiales (España y Austria, por ejemplo), que aglutinaban bajo una sola corona gran diversidad de etnias y culturas cuyas peculiaridades e intereses se hallaban sometidos a los del grupo étnico-cultural dominante.

2.9 Año 1848: la revolución triunfa en Europa

El nacionalismo fue, sin duda, el principal protagonista de la «primavera de los pueblos», como se denominaba metafóricamente a los movimientos revolucionarios que sacudieron Europa a lo largo del año 1848. Una vez más, la llamarada revolucionaria se encendió en París, desde donde se extendió al resto del continente. El chispazo, largamente preparado por el malestar

económico y social y la ausencia de medidas para combatirlo, se produjo el 22 de febrero, cuando París se cubrió de barricadas y se armó para la lucha. Luis Felipe de Orleans, en un esfuerzo desesperado por salvar el trono, forzó la dimisión de Guizot, a quien sustituyó primero por Molé y luego por Thiers. Pero de nada sirvieron estas y otras decisiones, ya que los insurgentes le derrocaron y formaron un gobierno provisional que proclamó la República y adoptó una serie de medidas revolucionarias: regulación del horario de trabajo en las fábricas, creación de los *atéliers nationaux* (empresas estatales), establecimiento del sufragio universal, aprobación de la libertad de prensa y reunión, etc. Sin embargo, a finales de mayo, los conservadores se hicieron con el poder y frenaron la revolución. Una tras otra, se abolieron todas las medidas del gobierno provisional: los talleres nacionales se suprimieron y la prensa y los clubes políticos se pusieron bajo control. Algunos revolucionarios fueron deportados. El 10 de diciembre de 1848, la elección de Luis Napoleón como presidente del país clausuraba definitivamente el proceso revolucionario. Pero el eco de la revolución había resonado ya en todo el continente, y sobre todo en Europa centro-oriental. Los ducados de Schleswig y Holstein, con mayoría de población germánica, se sublevaron para reivindicar su independencia de Dinamarca y su anexión a la Confederación Germánica. Los checos, englobados en el vasto Imperio Austríaco, reclamaron en Praga la igualdad de derechos entre checos y alemanes y obtuvieron la Carta de Bohemia. En Viena, al conceder el emperador Fernando una Constitución en la que se ofrecía el sufragio censatario, estalló un violento levantamiento que obligó al gobierno a aprobar el sufragio universal (mayo). Los nacionalistas húngaros, liderados por Lajos Kossuth, obtuvieron de Viena un estatuto liberal y unitario que otorgaba a Hungría el derecho a disponer de un parlamento propio. También Croacia, Rumanía y Serbia fueron escenarios de movimientos nacionalistas reivindicativos. En Italia estalló la primera guerra de independencia contra Austria y los Habsburgo; y ni siquiera Prusia se libró de la marea insurreccionaria, que obligó a Federico Guillermo IV a otorgar una Constitución (19 de marzo de 1848) y a hacer una larga serie de concesiones, incluida la del sufragio universal.

Pese a su arraigo y extensión, las revoluciones de 1848 fracasaron en todas partes, aplastadas por las fuerzas reaccionarias. Sin embargo, la «primavera de los pueblos» no resultó baldía, puesto que encauzó los movimientos nacionalistas, algunos de los cuales cosecharían pronto grandes éxitos, y supuso para la Europa centro-oriental algo parecido a lo que había supuesto para Europa occidental la Revolución Francesa de 1789.

2.9.1 Italia: de la disgregación a la unidad

A mediados del siglo XIX la península italiana constituía aún un conglomerado de pequeños estados. El norte se hallaba dividido entre la Lombardía,

el Véneto y el Piamonte. El centro de la península lo componían los Estados Pontificios y cuatro ducados (Toscana, Parma, Módena y Romaña), regidos por príncipes feudatarios de Austria. En el sur, Nápoles y Sicilia formaban el reino de las Dos Sicilias, sometido a la monarquía borbónica. Poco a poco, los ciudadanos de este mosaico de estados habían hecho suyas las teorías nacionalistas y unitarias de Giuseppe Mazzini, Vincenzo Gioberti, Massimo D'Azeglio y otros escritores de la época. Pero todas las tentativas de llevar a la práctica tales ideas habían fracasado hasta entonces. La coyuntura favorable se presentó cuando se responsabilizaron de la empresa tres destacadas figuras: el rey Víctor Manuel II, hombre de talante liberal, Cavour, primer ministro de Víctor Manuel y persona de notable habilidad política, y Garibaldi, luchador y excelente estratega. El 24 de septiembre de 1859 estos tres hombres ponen en marcha la campaña de unificación, a lo largo de la cual los diversos estados italianos se incorporan sucesivamente al Piamonte. Dos años después del comienzo de las hostilidades, el 13 de marzo de 1861, Víctor Manuel II es proclamado rey de Italia. Sin embargo, la unificación oficial no se produce hasta el plebiscito del 2 de octubre de 1870, celebrado después de la toma de Roma por las tropas piamontesas. Al año siguiente, el rey y el gobierno establecen su residencia en Roma.

2.9.2 La unificación de Alemania

Al igual que en Italia, en Alemania la unidad del país se fraguó en torno al Estado más poderoso de la Confederación Germánica, Prusia, gobernada a la sazón por Guillermo I y Otto von Bismarck, nombrado canciller en 1861. La campaña de unificación comenzó cuando Bismarck declaró la guerra a Dinamarca para liberar a los ducados de Holstein y Schleswig y finalizó con la Paz de Frankfurt (10 de mayo de 1871), que significaba el final de la guerra franco-prusiana. Poco antes, el 18 de enero de 1871, el rey Guillermo I había sido proclamado emperador alemán: comenzaba el segundo Reich.

Es indudable que a partir de Bismarck se inicia el desarrollo del Estado social, con características propias en cada país, pero el modelo alemán sirve de ejemplo a más de una nación, entre ellas a España. A comienzos del siglo XX, cuando la industrialización empieza a consolidarse, lo hacen también los distintos estados con respecto a su política de prestaciones sociales, pero el concepto de «bienestar social» propiamente dicho no surgirá hasta la Segunda Guerra Mundial. Sin embargo, en el período de entreguerras se siguen sucediendo hechos sociales que van a tener su parte proporcional de influencia. Así, es de destacar la influencia en las mejoras sociales del socialismo británico, que, procedente del sindicalismo y del utopismo oweniano, se caracteriza por estar guiado por una escuela de pensamiento organizada, la Sociedad Fabiana. En esta corriente es importante la aportación del matrimonio formado por Sydney Webb y Beatrice Potter.

Su primera obra importante fue *La democracia industrial*. En ella abundan en la idea de que el socialismo es un movimiento objetivo consecuencia de la producción moderna (Giner, 1980: 499). Pero por aquella época el nombre de los Webb empezaba a ser conocido por el interés del matrimonio en las reformas sociales. Con la ayuda de la Sociedad Fabiana desarrollaron una campaña nacional para la abolición de las «leyes de pobres». Casi más importancia que sus obras tuvo su filosofía social, basada en las siguientes convicciones:

1. El principio de utilitarismo, es decir, la mayor felicidad para el mayor número de personas, hay que ponerlo en práctica.
2. El objetivo utilitario, en las actuales condiciones, puede ser alcanzado mediante la expropiación del capital privado, productor de beneficios, y su sustitución por instituciones socializadas controladas por el Estado o por las autoridades locales.
3. Todas las empresas deben ser dirigidas por personas cualificadas elegidas democráticamente.
4. Es preciso establecer un mínimo vital garantizado para todos, que incluya un nivel de ingresos, de atención sanitaria, de vivienda, etc., por debajo del cual no debería permanecer nadie.
5. La igualdad o, al menos, la aproximación a la igualdad de todos en las condiciones de existencia.

Esas propuestas, que hacían presuponer un desarrollo ordenado que de hecho no llegó a producirse, pues sus pronósticos a largo plazo no se cumplieron del todo, influyeron profundamente en el desarrollo de la legislación social del Reino Unido (Cole, 1974: 715-717).

2.9.3 La desmembración del Imperio Otomano

Pero quizá donde los movimientos nacionalistas alcanzaron mayor trascendencia y consecuencias más significativas fue entre los pueblos eslavos de los Balcanes, sometidos al oneroso dominio otomano. El resurgir nacional de las minorías étnicas y religiosas englobadas en el Imperio Otomano era un hecho desde finales del siglo XVIII, lo cual, unido a la creciente decadencia de este imperio, acarreó a lo largo de todo el siglo XIX una sucesión casi interrumpida de revueltas, sublevaciones y movimientos independentistas en el territorio europeo dominado por los turcos y también en Egipto. El resultado final de todo ello fue la formación de seis nuevos estados en Europa: Grecia, Montenegro, Serbia, Rumanía, Bulgaria y Albania. La primera en sacar provecho de la situación fue Grecia, que, a resultas de la insurrección iniciada en 1821, obtuvo la independencia en 1830, al mismo tiempo que Serbia y los principados danubianos conseguían la autonomía. A conti-

nuación, el sultán se embarcó en dos guerras contra Egipto (1831 y 1839), y más tarde, so pretexto de establecer un protectorado sobre los ortodoxos residentes en el Imperio Otomano, Rusia desencadenó contra los turcos la llamada guerra de Crimea (1854-1855). Cada vez más debilitado, el Imperio perdió en 1858 Montenegro, que consolidó a la sazón su independencia, de la cual ya gozaba de facto desde 1799.

En 1875 estallaron de nuevo en los Balcanes, particularmente en Montenegro, Serbia y Bulgaria, sublevaciones antiotomanas que dieron lugar a una nueva guerra ruso-turca. La Paz de San Stefano (3 de marzo de 1878) puso fin al conflicto, pero provocó recelos entre las potencias europeas a causa de los repartos territoriales que suscribió; de ahí que entre junio y julio del mismo año se reuniera el Congreso de Berlín, que congregó a todas las grandes potencias de Europa con el fin de estudiar la «cuestión de Oriente». Los estados participantes en el congreso firmaron, entre otros acuerdos, la independencia de Serbia y la de Rumanía, formada esta última por la unión de los principados danubianos de Moldavia y Valaquia (1859-1866); se aprobó también la autonomía de Bulgaria, que alcanzaría la independencia al año siguiente. Además, Inglaterra obtuvo Chipre, a Austria-Hungría se le concedió la administración de Bosnia-Herzegovina y a Francia se le otorgó libertad de acción en Túnez.

Pero la definitiva desmembración del todopoderoso Imperio Otomano no se produjo hasta 1913, una vez finalizadas la primera y segunda guerras de los Balcanes. Estos conflictos bélicos habían sido promovidos por los recién creados estados balcánicos (Serbia, Bulgaria, Grecia y Montenegro), los cuales, abandonando momentáneamente sus particularismos, se unieron en una Liga Balcánica para precipitar la caída del Imperio. La derrota supuso para los turcos la pérdida de todo su territorio europeo, a excepción de la región de los estrechos. Serbia, Bulgaria y Montenegro aumentaron considerablemente su territorio; Grecia se anexionó Macedonia, que desde 1893 se hallaba en constante agitación, y Albania consiguió su independencia. Sin embargo, la situación en la zona era delicada en extremo, como desgraciadamente se demostraría poco tiempo después, cuando estalló la Primera Guerra Mundial (1914).

2.10 La cuestión social

La Revolución Industrial impone un nuevo orden social. Los avances tecnológicos y la concentración fabril provocan la aparición de una nueva clase social, que no posee más bienes que su propia fuerza de trabajo y que cuenta únicamente con un salario para subsistir: es la clase obrera, el proletariado. Éste, sometido a unas durísimas condiciones de trabajo, depende de unos salarios bajos e inseguros debido a la ley de la oferta y la demanda impuesta por la abundancia de mano de obra. Así, resultaba inevitable que

la nueva clase se organizase para conseguir una serie de derechos que le eran negados. Una de las primeras manifestaciones de los obreros consistió en atacar aquello que consideraban su primer enemigo: la máquina. El ludismo, con sus ataques y destrucciones de maquinaria, dejará paso, pronto, a otra serie de manifestaciones reivindicativas en pro del derecho de asociación y la reducción de la jornada laboral.

2.10.1 Aparición de una nueva clase

El desarrollo del trabajo artesano y preindustrial, a lo largo de todo el siglo XVII, precisa del empleo de miles de obreros. En el textil, industria base del antiguo régimen, el trabajo se realiza en casa, en los pueblos y alrededores, por numerosas familias que complementan así sus ingresos, generalmente provenientes de la agricultura. A partir de los progresos realizados en el campo de la energía con la máquina de vapor, así como con el desarrollo de nuevos métodos de tejido e hilado, la producción industrial entra en una fase de concentración por lo que respecta tanto al capital como a la mano de obra. Aunque las condiciones de trabajo son extenuantes y la mortalidad obrera elevada, la fábrica es contemplada, sin embargo, como la única oportunidad de obtener independencia económica. No obstante, estos hombres y mujeres del campo, en lugar de encontrar la libertad, se ven inmersos en nuevas imposiciones, bien diferentes de las anteriores, pues la disciplina en el trabajo está a la orden del día y se traduce en reglamentos, multas, jerarquías, primas a la productividad, etc. Entre 1801 y 1871 la población empleada en la industria inglesa pasa de 1,4 a 3,3 millones en 1841 y 5,3 millones en 1871, mientras que en Francia se dobla entre 1781-1790 y 1865-1875, pasando de 1,6 a 3,8 millones. En Estados Unidos se dobla entre 1820 y 1850. En España, el censo de 1860 señala una población de 441.000 obreros sobre una población activa de 4,8 millones de personas. Este crecimiento implica unos movimientos de población de gran envergadura. El éxodo rural y las migraciones masivas interiores e internacionales trasforman los paisajes urbanos y las demografías nacionales. Un nutrido contingente de irlandeses, tras la gran hambruna de la década de 1840, junto con numerosos alemanes y suecos, llegan a América, antes de ser reemplazados por los emigrantes mediterráneos, italianos principalmente, y los procedentes de Europa central y oriental (polacos, judíos, rusos). Entre 1841 y 1870 2,3 millones de alemanes abandonan Europa por los puertos del mar del Norte y Báltico. En España, entre 1858-1870 se estima una emigración exterior equivalente a la mitad del crecimiento vegetativo, es decir, unos 35.000 emigrantes. El retraso español, patente en las bajas cifras de población obrera y de emigración, es reflejo de su reducido número de habitantes y de su escaso crecimiento en estos años, muy por debajo del alcanzado por los otros países europeos.

Para estas poblaciones que se integran en una nueva civilización de fábricas e industrias el desarraigo es completo. La precariedad de una existencia urbana dependiente de un salario mínimo capaz sólo de asegurar la supervivencia sucede a la impotencia campesina frente a la naturaleza. En este contexto, cada vez más desfavorable, se gesta muy pronto la resistencia obrera a las condiciones de vida y de trabajo. Pero en un primer momento se mantiene con dificultad. La gran movilidad, forzada o consentida, de estas poblaciones laborales impide durante muchos años la construcción de estructuras políticas, sociales o económicas estables. Las primeras organizaciones aparecen en Inglaterra en torno a la década de 1820 y en Francia en el decenio de 1830. Harán falta todavía muchos decenios para que los obreros obtengan derechos sindicales: sucederá en 1824 en Inglaterra, en 1864 y 1884 en Francia y en 1869 y 1918 en Alemania. Mientras tanto, los obreros adoptan múltiples formas de organización, las primeras de las cuales tienen un carácter inmediato de solidaridad financiera en caso de accidente, enfermedad o huelga. La aparición de un principio de organización obrera coincide con la eclosión de grandes ideologías en este siglo XIX: el socialismo tecnocrático de Saint-Simon o el socialismo utópico de Charles Fourier, Richard Owen o Étienne Cabet son ejemplo de ello. Teóricos capaces de conseguir ciertos logros políticos, como Louis Blanc o Auguste Blanqui, se ven sustituidos por una corriente socialista que da lugar a las grandes ideologías modernas. Por un lado surge el anarquismo (Proudhon, Stirner, Bakunin); por otro, el marxismo de Marx y Engels, que será objeto de múltiples interpretaciones. Todas estas ideologías marcan el movimiento obrero y determinan su organización y sus acciones. Aunque inicialmente pretende sólo la consecución de unas mejoras inmediatas en el plano económico laboral, la influencia de las distintas ideologías lo lleva a reivindicar cambios de tipo político y social.

La lucha de la clase obrera y sus múltiples resistencias van en aumento. Numerosos intelectuales la consideran el nuevo Prometeo, capaz de transformar la sociedad burguesa, a la que denuncian por su egoísmo. A partir del espacio nuevo que es la manufactura, y luego la fábrica, surgen numerosos temas de reforma de la sociedad. Desde 1813, con *A New View of Society,* el inglés Robert Owen quiere construir una nueva comunidad de vida y de trabajo que traslada al Nuevo Mundo. Pero en Francia se desarrollan con más fuerza los proyectos utópicos. Étienne Cabet piensa que en adelante la comunidad será la forma de agrupación de los hombres más adaptada al desarrollo técnico. A su lado, Charles Fourier desarrolla el falansterio, una comunidad ideal y libertaria. Unos años más tarde, Pierre-Joseph Proudhon, uno de los raros teóricos socialistas salido del medio popular, tiene una influencia considerable. Mediante la expresión de un socialismo libertario, federalista y asociacionista, esta corriente política, fuertemente implantada en Europa meridional, verá surgir en el continente, a inicios de la segunda mitad de siglo, otra escuela socialista, la socialdemocracia.

3. El papel de los reformadores desde las ideologías socialistas utópicas

Entramos en el siglo XIX con el resurgir de las grandes ideologías, coincidentes con la aparición del principio de organización obrera. La Revolución Industrial ha desembocado en el éxodo masivo de la población hacia las ciudades, los sistemas tradicionales de familia extensa, de clan, comienzan a desaparecer en favor de la familia nuclear de padres-hijos. Se fomenta por parte de los estados la competencia en la búsqueda de trabajo, lo que provoca la disposición de los individuos a la movilidad social, con lo que ello supone de pérdida de la identidad comunitaria, conservada durante los siglos anteriores, al tiempo que los fuertes lazos entre el empresario y el obrero debilitan los familiares en favor de la consecución de ingresos como primera prioridad. La comunidad educativa se diluye por la necesidad de que todos los miembros de la familia, niños incluidos, trabajen. La vivienda (para quien la tiene) supone otro hándicap para el obrero, pues su espacio habitable es insuficiente (los más se conforman con alquilar una habitación para dormir porque no poseen capital suficiente para comprar una casa) y las condiciones salubres son, a la vez, ínfimas, lo que se traduce en un aumento espectacular de la tuberculosis entre los trabajadores. Ante semejante panorama surge el socialismo tecnocrático de Saint-Simon y el socialismo utópico de Charles Fourier, Richard Owen y Étienne Cabet, que serán los impulsores de una generación posterior de teóricos socialistas que propugnarán las grandes teorías modernas: por un lado la anarquista de Proudhon y Bakunin y por el otro la marxista de Marx y Engels, aunque los primeros sólo pretendieron la mejora de las condiciones sociales y laborales reivindicando cambios en el orden político y social.

3.1 Charles Fourier

Filósofo social y máximo representante del socialismo utópico, nacido en Besançon (Francia) en 1772 y fallecido en París en 1837. Como afirma Malagón, se encuentra entre los teóricos que nos interesan en el Trabajo Social Comunitario porque en su obra la utopía social que defiende toma forma de comunidad (1999: 65). Su primera obra aparece en 1808 y se titula *Teoría de los cuatro movimientos y de los destinos generales: prospecto y anuncio de su descubrimiento*. Los cuatro movimientos tienen como fuerza común la tracción: movimiento material, movimiento orgánico, movimiento instintivo y movimiento social. Fourier considera que Newton había descubierto sólo la parte de tracción universal, por lo que su aportación la completa y supera. La sociedad está en movimiento continuo, pues el movimiento social rechaza el estado estacionario. Pero donde Fourier habla de comunidad es en su obra *Tratado de asociación doméstica y agrícola*. En ella define una serie conceptos con relación a la organización comunitaria.

Nos habla Fourier de la fortuna social, entendiendo por tal la garantía de unos mínimos vitales que aseguren la cobertura de las necesidades de los hombres menos ricos. Después de la salud, la riqueza es para el hombre la primera fuente de felicidad. El rechazo al ascetismo es otra característica comunitaria, en el sentido de prescindir de la religión, la filosofía y las otras creencias (Armand, 1984: 333). Denominó falansterio al modelo de comunidad que ideó, que consistía en agrupaciones de personas en edificios comunes dotados a su vez de servicios comunes para todos; se establecían distintos niveles de salarios según la capacidad, responsabilidad, habilidad y destreza de los componentes de los falansterios. La distribución del producto obtenido por los trabajadores de los falansterios quedó estipulada de la siguiente manera: cinco doceavas partes retribuían al trabajador, cuatro iban al rédito del capital invertido y tres se repartían en función de las habilidades especiales.

«Los discípulos de Fourier se extendieron por Europa y Estados Unidos, lugar donde fundaron varias colonias que poco a poco fueron fracasando por motivos financieros. A pesar del carácter visionario de su obra, importantes aspectos de ella poseían visos de viabilidad, y de hecho el cooperativismo actual debe algunos de sus postulados a su pensamiento» (Giner, 1980: 422).

3.2 Robert Owen

Empresario y reformador social de nacionalidad británica (1771-1858), encuadrado en el movimiento de los socialistas utópicos. En 1800 implanta en su fábrica de hilatura de algodón de New Lanark la jornada de trabajo de 10 horas y media, prohíbe el trabajo a los menores de 10 años e impulsa por primera vez medidas de protección laboral jamás vistas hasta entonces, estableciendo un sistema de trabajo cooperativo calificado de audaz en su época. «Intentó resolver los problemas humanos derivados del maquinismo y de los bajos salarios. Construyó para sus trabajadores viviendas baratas e higiénicas, guarderías infantiles y escuelas. Impulsó un sistema de salarios y promociones basado en la buena conducta. Numerosos políticos y científicos sociales se desplazaron a Escocia para averiguar los métodos que aplicaba» (Giner, 1980: 423). En un principio sus ideas contaron con gran simpatía política y apoyo social, ya que promocionaban la armonía social al luchar contra el paro y la miseria. Se hizo célebre en su propio país e incluso fue llamado de diversas capitales de gobiernos europeos para exponer sus ideas y soluciones en lo referente a la cuestión social.

Pero en el momento en que comenzó a criticar los planteamientos religiosos y a lanzar propuestas novedosas en cuanto a la institución familiar le fue retirado el apoyo de los sectores sociales que poseían el control social. Pero no por ello cejó en su empeño; al contrario, comenzó entonces una se-

rie de publicaciones de denuncia teñidas de una crítica feroz y radical, obras que se concretaron en los títulos: *Nueva visión de la sociedad, Ensayo sobre la formación del carácter humano* (obra en la que expone toda su filosofía social), *Informe al condado de Lanark* y *Libro del nuevo mundo moral*. En el pensamiento de Owen encontramos un determinismo del medio sobre la capacidad del individuo, y llegó a radicalizar su pensamiento al afirmar que si el hombre no era responsable de lo que acontecía a su alrededor, entonces ni los castigos ni las recompensas surtirían efectos en él... Afirmaba que las instituciones eran las que contenían y propagaban el mal, de modo que si se cambiaban las situaciones generadoras de determinados contextos, también podrían hacerlo las personas. Por ello en su proyecto la educación suponía un pilar básico. Pero sus ideas, en continua evolución, le llevaron a plantearse la función del capital, y en este sentido propuso que al capital se le diera lo razonablemente justo, y que, una vez pagados los salarios y el proceso de producción, con el excedente se proporcionaran prestaciones y se aumentara el bienestar de los trabajadores, se subvencionaran viviendas y escuelas... Ni que decir tiene que sus propuestas fueron rápidamente repudiadas por toda la burguesía.

Al finalizar las guerras napoleónicas se instauró una crisis empresarial, coincidente con una época de desempleo que llevó a la miseria a gran número de asalariados, al endurecimiento del trato en las fábricas... En este ambiente Owen planteó la idea de establecer comunidades de cooperación, y la base de su propuesta descansaba en un sistema comunitario que proponía dar un salario a los desempleados que tras la cesión de unas tierras las cultivasen y obtuviesen productos agrícolas. El procedimiento a seguir era el siguiente: en primer lugar se contrataría a un promotor, persona o incluso institución (pública o privada) que ejercería en un primer momento un liderazgo en la incipiente comunidad y cuya función sería canalizar los esfuerzos para la puesta en marcha de la iniciativa, además de recaudar los fondos necesarios para tal menester. Una vez cumplida su función, debería ir dejando en manos de la propia comunidad su tarea para que ésta se autorresponsabilizase de su progreso. Dicha comunidad se compondría de un grupo que oscilase entre las 1.200 y las 1.500 personas entre hombres, mujeres y niños. La comunidad debía estar ubicada en un ambiente favorecedor, que Owen sitúa en el mundo rural, con lo que de paso contribuye a aliviar a la sobrepoblación y la insalubridad de la ciudad trasladándose a un marco campestre y aldeano. En la comunidad se realizarían tareas agrícolas y de producción de bienes y servicios para procurar el autosustento.

Tanto partidarios de ideas conservadoras como adeptos a ideas radicales denominaron a estas comunidades «comunidades de vasallos» al quedar establecida su dependencia de un superior. Y Owen, cansado de tantas críticas, parte a Nuevo México para desarrollar en este continente una sociedad industriosa e igualitaria. Allí adquirió 30.000 acres de tierra e inició la nue-

va experiencia industrial, que denominó «la nueva Armonía». Estaba convencido de que la cuestión social se resolvería si lograba multiplicar las ciudades cooperativas, verdaderas comunidades autónomas de trabajadores. Durante su estancia en Estados Unidos crea un gran número de comunidades apoyadas por el entusiasmo de diversas órdenes religiosas que actuaban como promotoras. Pero en 1829 el sueño social y comunitario de Owen se vino abajo y tuvo que regresar, arruinado, a Inglaterra. Cuando llega, tras permanecer cinco años en Estados Unidos, la situación ha cambiado: los sindicatos han tomado fuerza y representan los intereses de los trabajadores, las ideas cooperativas se abren paso, los postulados marxistas, con la lucha de clases como idea capital, están teniendo éxito... Owen sigue creyendo que exponiendo a los empresarios la bondad de su modelo comunitario cooperativo, éstos lo adoptarán. Sus ideas se diluyeron al final entre el socialismo cooperativo y la práctica del cooperativismo. (Cole, 1974: 93-135; Droz, 1984: 370-390; Malagón, 1999: 66-68; Morton, 1968: 29-171; VV.AA., 1991: 648-778).

3.3 Étienne Cabet

Socialista utópico (1788-1856), fue profesor y licenciado en derecho, y participó en la revolución francesa de julio de 1830 en contra de las monarquías absolutistas y a favor del constitucionalismo. Fue fiscal general en Córcega y en 1831 resultó elegido diputado a Cortes apoyando tesis muy avanzadas para la época en que vivió. En 1834 funda el periódico *Le Populaire*, de filiación comunista, y fue condenado por la publicación de un artículo a favor de las condiciones sociales de la población en el que se exponía el medio que ésta debía seguir para conseguirlas. Se exilia en Inglaterra, donde recibe influencia de Owen y Tomás Moro. Su aportación bibliográfica principal fue *Viaje a Icaria*, escrita en 1840 y en la que desarrolla su teoría de colectivización de los medios de producción, al tiempo que predica el comunismo y expone su ideal de la vida en comunidades. En 1848 viaja a Estados Unidos para poner en marcha sus ideas y allí trata de fundar colonias socialistas en Illinois y Texas, aunque fracasa en su intento.

3.4 Pierre Joseph Proudhon

El socialismo utópico tuvo entre sus más fervientes partidarios a Proudhon (1809-1865). Quedó muy influido por las ideas gremialistas y asociacionistas de las cooperativas lecheras y fruteras que conoció en su juventud. A los dieciséis años abandona la Iglesia, a la que acusa de ponerse del lado de los poderosos y los ricos. Fue un autodidacta de gran cultura que conoció a Marx y se integró en los ambientes socialistas. Escribió *¿Qué es la propie-*

dad? en 1840, obra que le hizo famoso por afirmar que la propiedad era un robo, aunque 25 años después, en 1865, en su obra *Teoría de la propiedad* defendiera la posesión de bienes como triunfo de la libertad. Intentó establecer varios sistemas económicos que defendieran a los hombres de la tutela del Estado y de la servidumbre del capitalismo, y propuso fórmulas comunitarias de cooperación y ayuda mutua en períodos de necesidad y de bonanza. Ejerció una gran influencia en socialistas posteriores.

3.5 Las primeras manifestaciones sociales

El Reino Unido, cuna de la Revolución Industrial, es, consecuentemente, el primero en conocer los intentos organizativos de los trabajadores. Tras tener que enfrentarse a duras leyes represivas, en 1824 se consigue la aprobación de la libertad de asociación, y un año después se multiplican las asociaciones por oficios *(trade unions).* En 1834 surge la Grand National Consolidated Trades Unions, organizada por Robert Owen, que tiene una vida efímera pero a la que siguen otras organizaciones que intentan concienciar a la clase obrera en la solidaridad y en la acción común, impulsadas por figuras como las de J. Doherty, T. Fielden y el mismo Owen. En Francia, la primera gran manifestación se produce durante las huelgas de los *canuts* (sederos de Lyon), en 1831 y 1834. Con las doctrinas socialistas se inicia la penetración ideológica en el movimiento obrero, que culmina en la revolución de 1848, duramente reprimida. Los dirigentes obreros se dividen y el movimiento entra en una fase de regresión, hasta que la grave crisis económica de 1867 provoca numerosas manifestaciones huelguísticas (en Suiza, Francia y Bélgica). La creación en Londres, el 28 de septiembre de 1864, de la I Internacional (Asociación Internacional de los Trabajadores) da un nuevo impulso al sindicalismo, al tiempo que lo dota de dos ideologías básicas: marxismo y anarquismo. Tras la Comuna de París (1871), iniciará su disgregación.

En España, la aparición de grandes centros industriales se produce con cierto retraso respecto a otros países. Algo natural, por norma. Las primeras manifestaciones obreras son de carácter ludista (Alcoy, 1821; incendio de la fábrica El Vapor en Barcelona, 1835). A partir de 1840 se crean las primeras organizaciones, como la Asociación Mutua de la Industria Algodonera de Barcelona, de carácter mutualista y corporativista, que cuatro años después tiene que pasar a la clandestinidad cuando son prohibidas las coaliciones obreras. En 1855 se produce la primera huelga general en España (Barcelona), y diez años después, también en Barcelona, el primer congreso obrero. En 1866 vuelve a imponerse la clandestinidad, y el movimiento recibe las influencias de la Internacional, como queda patente en la creación de la Federación Regional Española (Zaragoza, 1870).

4. La primera forma de Trabajo Social: la COS

Según W. A. Friedlander, en la década iniciada en 1860 las sociedades caritativas y filantrópicas de Londres se ven completamente desbordadas por la demanda de asistencia de los necesitados. Esto instiga las críticas sobre el mal uso que se hace de los recursos destinados a la caridad, además de reavivar las discusiones sobre los efectos negativos de una beneficencia incontrolada. En este contexto, el reverendo Henry Solly recomendó, en 1868, el establecimiento de un consejo que coordinara las actividades de los grupos de beneficencia, tanto públicos como privados. En 1869 se creó la Sociedad para la Organización del Socorro Caritativo y la Represión de la Mendicidad. Poco después esta institución cambio de nombre y se convirtió en la Sociedad para la Organización de la Caridad (Charity Organization Society), la COS. Entre las personas relevantes que dirigían la organización estaban el reverendo Richard Green, Edward Denison, Octavia Hill y el reverendo Samuel Bamett. Pero su verdadero motor fue sir Charles Stewart Loch, que actúo como secretario de 1875 a 1915. «La Sociedad se regía por las teorías de Thomas Chalmers. El individuo era el causante de su pobreza y la aceptación de la asistencia pública destruía el respeto a sí mismo del mendigo y hacía que se acostumbrara a vivir de la limosna. La Sociedad seguía también la sugerencia de Chalmers de que debía pedirse al indigente que pusiese en ejercicio todas sus capacidades para mantenerse a sí mismo» (Friedlander, 1975: 43-45). A juicio del profesor Moix, la COS nunca pretendió ser una entidad filantrópica, y su finalidad no era otra que la de difundir su filosofía de la autoayuda, por lo que exigía la colaboración del necesitado en la solución de su problema. El funcionamiento de la Sociedad, y la observación y el análisis de las situaciones en las que vivían los pobres, hicieron evolucionar la concepción teórica en que se apoyaba, de modo que pasó de considerar al individuo el causante principal de su deterioro al reconocimiento de otros factores objetivos y mantenedores de la pobreza, como el desempleo, la enfermedad, las deudas, las viviendas insalubres, etc. La idea de reforma social se introduce también gradualmente en la COS. La investigación del profesor Moix muestra cómo se prestó atención no sólo a cuestiones de índole individual, sino también al análisis del orden social como factor determinante de la pobreza. Denuncias y campañas para el mejoramiento de las condiciones sociales fueron prácticas que se introdujeron en ese giro que hizo cambiar a los miembros de la organización. De aquí se derivan dos líneas de actuación diferenciadas, una dirigida a la acción individual y la otra a la acción colectiva para tratar de organizar todo el entorno social. De esta forma «proporcionó fundamento tanto al trabajo social de casos» como «al trabajo social con comunidades» (Moix, 1991: 82).

Su inquietud científica, con su fe en el positivismo, método predominante de la época, llevó a la COS a fundar la London School of Sociology

en 1903 para institucionalizar el plan de formación que desde sus comienzos tenía estipulado. «El ejemplo de la Sociedad de Organización Caritativa de Londres, que se había fundado en 1869, fue seguido en otras ciudades grandes de Inglaterra y Escocia y nueve años después de la fundación de la Sociedad en Londres este movimiento llegó a los Estados Unidos. Estableció la cooperación entre las instituciones públicas y privadas de caridad y de asistencia el pobre, logró eliminar algunos planes fraudulentos, evitó la duplicidad de ayuda y fortaleció el concepto de rehabilitación del pobre. Sentó las bases para la ayuda individual, por un lado, y para la organización a cargo de la comunidad por el otro» (Friedlander, 1975: 43-45). En palabras de Friedlander: «Durante la depresión económica de 1873, el público volvió a darse cuenta de la insuficiencia y desorganización de la asistencia pública y privada y se despertó su interés por la labor que estaba realizando la Sociedad Londinense de Organización Caritativa. El reverendo Humplireys Gurtee había estado en Londres y se había familiarizado con la Sociedad de Organización Caritativa. Organizó, en 1877, en Búfalo, Nueva York, la primera sociedad de este tipo en los Estados Unidos. Su objetivo era ayudar a los pobres de manera más eficaz y evitar el despilfarro de fondos económicos, la competencia y la duplicidad de trabajo entre las sociedades de asistencia».

Los principios fundamentales de las Sociedades para la Organización de la Caridad (COS) eran (Ander-Egg, 1996: 107-108): a) cada caso será objeto de una encuesta escrita; b) esta encuesta será presentada a una comisión, que decidirá; c) no tendrá carácter temporal, sino ayuda continuada, hasta que la persona o familia vuelva a una situación normal; d) el asistido será agente de su propia readaptación; e) se solicitará ayuda a las distintas instituciones adecuadas; f) las personas encargadas de realizar estas actividades recibirán instrucción y formación al respecto; g) se formará un fichero para evitar abusos y llevar un control; h) se creará un repertorio de obras de beneficencia que servirá de guía (Malagón, 1999: 19).

Muchos trabajadores activos y gran número de voluntarios de las Sociedades para la Organización de la Caridad comprendieron la necesidad de estudiar más profundamente la conducta de los individuos, así como los problemas económicos y sociales, y pidieron que se ofreciera preparación especial para el Trabajo Social. «Este estudio fue propuesto por primera vez por Anna L. Dawes, de Piasfield, Massachusetts, en 1893. Mary Richmond, en 1897, formuló el plan para el establecimiento de la Escuela de Instrucción para la Filantropía Aplicada, que organizó los primeros cursos de Trabajo Social en Nueva York, en 1898 (Friedlander, 1975, pp. 109-111). Aunque ya lo hemos hecho anteriormente, conviene destacar algunas de las personalidades ligadas a este período.

4.1 Charles Stewart Loch

Cofundador de la COS en 1869, fue considerado la personificación del espíritu de esta Sociedad. Nombrado secretario en 1875, cuando contaba sólo 26 años, permaneció en el cargo durante 38 años, hasta 1913. En todo este período de tiempo no desempeñó ningún cargo público, pero fue una persona conocidísima e influyente en la sociedad inglesa. Hombre religioso pero, fundamentalmente, humanista y con un gran espíritu de servicio, proyectó sus principios sobre la COS. Pretendía que la caridad ejercida con los indigentes fuera beneficiosa para quien la recibiera, lo que suponía un principio de autoayuda. Su lema de «ayudar a la gente a ayudarse a sí misma», recogido de Thomas Chalmers, es la base de su filosofía, con lo que esto conlleva de estudio de la necesidad, colaboración del individuo en su proceso de rehabilitación y promoción y ayuda suficiente en el tiempo y en la forma para conseguir sacarlo de la situación de dependencia en la que se encuentra y hacerlo autosuficiente. Soñaba con la idea de una caridad no ligada a ninguna religión concreta, y por ello concebía la COS como el lugar donde convergieran distintas religiones y entidades filantrópicas, empeñadas en conseguir «una sociedad sin dependientes».

Se mostró contrario al «derecho de pobres» y a cualquier clase de ayuda estatal y pensó que el tejido social, debidamente organizado y solidario, daría repuesta las necesidades surgidas en su seno. Esto contribuiría a formar una sociedad más justa, solidaria y digna que aquella en la que la ayuda del Estado a los pobres terminaba con la dignidad de éste y favorecía su dependencia de la limosna. Estas ideas de la no intervención del Estado respondían a la ideología liberal del momento, y eso explica que entrara en colisión con los fabbianos, socialistas, que eran partidarios de una mayor intervención del Estado en las prestaciones sociales.

4.2 Josephine Shaw Lowel

Fundadora de la COS en Nueva York, en 1884 publicó su libro *Socorro público y caridad privada*. Muy preocupada por el nivel científico de la prestación de la caridad, lo cierto es que en Estados Unidos la filosofía de la COS fue, en muchos aspectos, un refrito de anteriores temas. «La pobreza pertenecía al orden natural de la cosas, los efectos del paro se minimizaban, el archienemigo era el pauperismo, que se tenía por una enfermedad resultante de los defectos y malas acciones personales, como la vagancia, el engaño, la intemperancia, la improvidencia, la inutilidad, la extravagancia, los vicios sexuales, etc.» (Moix, 1991: 120). Su aportación al Trabajo Social es su interés por el análisis en torno a la pobreza, que determina su pluricausalidad y establece la compleja relación que existe entre los factores personales y los sociales. Para ello se realizaron numerosos estudios estadísticos

tanto en Norteamérica como en Europa en los que se pone de manifiesto que la mala salud, la enfermedad laboral y la común y los accidentes de trabajo son los principales causantes de la pobreza y por ende de la petición de ayuda: «La enfermedad produce pobreza y [...] la pobreza produce enfermedad [...] la pobreza proviene de la degeneración y la incapacidad y [...] la degeneración y la incapacidad provienen de la pobreza». Esta circularidad lo que demuestra es la interacción de las fuerzas sociales. «Pero en el trazado de este largo círculo [...] aparecen muchas fuerzas contributivas [...] que son diferentemente prevenibles, especialmente las que pertenecen a las ocupaciones y muchas de las que pertenecen a la forma de vivir» (Warmer, 1894: 116).

Josephine, aunque partidaria del socorro privado, no contemplaba la abolición del socorro público, ya que éste debería existir aunque como «último recurso». Por tanto contribuyó al Trabajo Social con el análisis de la pobreza y el acercamiento entre las instituciones públicas y privadas en la atención a la necesidad.

4.3 Beatrice Webb

Militó en la COS en 1883 con un espíritu critico, ya que consideró que los ocho puntos básicos de la organización, antes expuestos, y los esfuerzos empleados en su consecución eran insuficientes para atender la miseria que imperaba a finales del siglo XIX. Webb se dedicó a visitar las fábricas y los barrios populares londinenses, en los que descubre las verdaderas condiciones de vida y laborales de estas personas y a su vez estudia cómo empieza la clase trabajadora a organizarse cooperativamente para atender las necesidades tanto individuales como colectivas de su grupo.

Esto le hace tomar conciencia de la situación real en la que se encuentra la clase trabajadora y, junto a Booth, destacado militante de la acción social, lleva a cabo un estudio genérico de las condiciones de vida de los barrios londinenses, al que acompaña otro estudio más concreto acerca de las condiciones laborales de quienes trabajan en el sector de la confección pero en sus propios domicilios.

Exponen ambos estudios ante un Comité de la Cámara de los Lores inglesa para denunciar la explotación a la que se sometía a los trabajadores.

La teoría social que propugnó junto a su esposo Sidney Webb se concretaba en:

1. Abolición de las «leyes de pobres».
2. Defensa del principio fabiano de búsqueda de la mayor felicidad para el mayor número de personas.
3. Socialización del capital privado productor de beneficios.
4. Democracia empresarial.

5. Garantizar a todos los ciudadanos un mínimo vital (Malagón, 1999: 17-18).

4.4 Samuel y Henrietta Barnett

Este matrimonio creó en 1894 lo que se llamó «Movimiento de los Establecimientos» *(Settlement Movement).* Basados en las ideas de la época y la aportación teórica de Octavia Hill sobre la importancia de la relación personal en los procesos de ayuda, crearon en la parroquia de San Judas, de la que Samuel era párroco, el primer establecimiento «donde jóvenes graduados en Oxford y Cambridge pudieran ejercer su influencia personal, consagrando sus vidas a actividades comunitarias que, andando el tiempo, se identificarían como *group work*, o trabajo social con grupos, y como *community organization*, u organización de la comunidad (Moix, 1991: 128).

La convivencia de los desheredados era voluntaria y gratuita, y la finalidad era elevarlos materialmente pero, sobre todo, cultural y moralmente. La filosofía era la armonía social y no la igualdad económica. Es decir, propugnaba mitigar la lucha de clases sin alterar el orden económico y social. Sólo con la relación entre las clases se alcanzaría la armonía social. Sin embargo, a pesar de este pensamiento utópico, los «Establecimientos» desempeñaron un importante papel en los movimientos de reforma social de su tiempo.

Su contribución radica en las ideas que aportó al campo de la teoría y de la práctica del Trabajo Social con grupos. Los Bamett se dieron perfecta cuenta de que la personalidad de una persona se robustecía mejor dentro de un grupo por la interacción positiva de sus miembros, ya que se dotan a sí mismos de un fin y de unas normas de funcionamiento. Así, Henrietta Barnett dice: «El *Settlement* era una asociación de personas de diferentes opiniones y diferentes gustos; su unidad es la de la variedad; sus métodos son espirituales más que materiales; se propone la penetración más que la conversión; y su confianza reside en los amigos unidos a los amigos más que en la organización». «La amistad es el canal por el que el conocimiento, las alegrías, la fe, la esperanza que pertenecen a una clase puedan pasar a todas las clases... la residencia entre los pobres es un simple modo de que los hombres de Oxford puedan servir a su generación» (Moix, 1991: 132-134). Porque los *Settlements* habían sido ideados no sólo para llevar la cultura, la luz y la esperanza a la vida dura y desesperanzada, sino también para que los hombres de la Universidad profundizaran en el conocimiento y en la comprensión de los pobres y sus problemas.

Sus métodos fueron, como se ha dicho, precursores del *group worker*, y su principal objetivo, lo que Octavia Hill llamó «un solemne sentido de relación» entre ricos y pobres.

4.5 Primeros triunfos, pequeñas victorias. Reformas o revolución

En las filas del capitalismo aparece una serie de hombres cristianos que pretenden reintegrar en la familia nacional a estos excluidos que son los obreros. Elaboran una política filantrópica de carácter paternalista destinada a moralizar a la clase obrera por medio de la instrucción y la religión y a regir las futuras relaciones sociales según el modelo de la vida familiar en la que los roles de cada uno están establecidos. Bajo su influencia se promulgan las primeras leyes sociales, que pretenden abolir lo que es socialmente peligroso y perverso desde el punto de vista cristiano: el trabajo de los niños y las mujeres. Por medio de reformas sucesivas, el trabajo de los niños menores de doce años en las minas es prohibido en Gran Bretaña en 1833, en Francia en 1841 y en Alemania en 1853. Poco después le toca el turno al trabajo de las mujeres en el mismo sector industrial. El sindicalismo conoce unos principios difíciles. Aunque logra un reconocimiento parcial, ello no significa en ningún caso una victoria real e inmediata de los militantes porque los patrones acaban reconociéndolo como un medio de controlar a los trabajadores. Lógicamente, al principio se impuso una cierta desconfianza hacia estas organizaciones. El movimiento sindical insiste en la unión de todos los trabajadores y se lanza a una gran batalla: la jornada de ocho horas. Pero la multiplicidad de organizaciones obreras retrasa el proceso de unificación, que no se realizará hasta 1880-1890. La importancia de ponerse de acuerdo con respecto a los intereses económicos de la clase obrera es sentida, de ahora en adelante, por todos.

A partir de este momento no es extraño contemplar cómo los sindicatos cristianos o de ideología liberal se convierten en verdaderas máquinas de guerra contra los sindicatos revolucionarios, socialistas o anarquistas. En este punto, la evolución de la actitud de la Iglesia durante el papado de León XIII testimonia la importancia de la cuestión social. Mediante la publicación de numerosas encíclicas que plasman la política social de la Iglesia, León XIII señala con el dedo su temor de ver acelerarse la descristianización en el medio urbano. Esta batalla compromete también a los patronos, que crean sindicatos controlados, e ilustra así que el hecho sindical se convirtió en esencial en las relaciones sociales de principios de siglo XX.

Particularmente influida por el trabajo de Karl Marx y sus continuadores, aprovechando los desequilibrios impuestos por una industrialización rápida y gozando de un prestigio internacional que debe a sus numerosos éxitos electorales y a su enfrentamiento victorioso con la política de socialismo estatal del canciller Bismarck, la socialdemocracia alemana abre el camino a un socialismo democrático que se adapta a las normas legales del Estado. El mundo naciente de la gran industria hace surgir una nueva cultura política. A partir de ahora, en toda Europa del norte es habitual la alianza entre el movimiento obrero y elementos de las clases medias, incluso de

una parte de la burguesía liberal. El movimiento socialista tiende entonces a adaptarse a la nueva forma del Estado, la democracia representativa. Emprende una vía reformista (desde los años 1880-1890) y sus representantes entran en los diferentes parlamentos, e incluso llegan al poder, no sin crisis internas. Pero esta corriente democrática no es la única en encontrar una audiencia entre las jóvenes generaciones, de extracción obrera o no. El siglo está jalonado por movimientos revolucionarios, que sólo pueden expresarse por medio de la insurrección. Los ejemplos de 1830, 1848 y sobre todo 1871 alejan a muchos de las perspectivas electorales al considerar la política un puro engaño.

4.6 Familia y trabajo en el siglo XIX

Las revoluciones industrial y social que se desarrollan a lo largo del siglo XIX provocan, entre otras alteraciones, una transformación básica en la institución social de la familia. Los sistemas tradicionales (grandes familias, unidades familiares, clan...) desaparecen paulatinamente; en su lugar se instala la familia nuclear (padres e hijos). Las relaciones familiares tradicionales sólo permanecen invariables en aquellos lugares que no sufren las grandes influencias de la industrialización. Si el concepto tradicional de familia sufre un fuerte cambio en el siglo XIX, no es menor la influencia de la industrialización en el mundo del trabajo.

Las naciones industriales fomentan el principio de la competencia en la búsqueda de trabajo e instan al individuo a la movilidad social. La gran dependencia laboral del trabajador industrial diluye los antaño fuertes lazos familiares. Condicionada por el moderno sistema capitalista, la comunidad educativa se disuelve casi por completo en la clase proletaria debido a que todos los miembros de la familia se ven obligados a trabajar. Amplios sectores de las capas sociales menos favorecidas —obreros, pequeños burgueses y artesanos— viven en casas sin las mínimas condiciones. Una familia obrera media vive en una gran casa de alquiler; cada uno de sus miembros cuenta con menos m^2 de espacio habitable. De la necesidad social surge la figura del que no dispone de una habitación privada sino que sólo tiene alquilado un sitio para dormir. Las condiciones higiénicas son pésimas; la tuberculosis causa estragos entre la población trabajadora.

La alta burguesía, poseedora de los medios de producción, no pasa por esos avatares: sus viviendas están separadas de las fábricas, y en la casa la sala de estar se convierte en el escenario central de su vida íntima y familiar.

4.7 La cuestión social vista por el Papa

La encíclica *Rerum novarum*, publicada por el papa León XIII en Roma en mayo de 1891, sostiene que el Estado tiene el deber de intervenir a favor de los trabajadores y de los grupos sociales menos favorecidos. El documento papal constituye una exposición puntualizada de la doctrina social de la Iglesia y es el primero en que la máxima jerarquía eclesiástica sugiere a los católicos una actitud concreta a asumir frente a los conflictos generados por la instauración del capitalismo desarrollado como modo de producción dominante. La encíclica afirma la competencia del magisterio de la Iglesia en los problemas sociales; aunque acepta en términos generales el sistema de propiedad privada sobre los medios de producción, señala que el capital sólo puede legitimarse si se pone al servicio de las necesidades de la comunidad. La encíclica exige que el Estado adopte medidas protectoras en favor de los trabajadores industriales en materia de higiene, seguridad laboral, tutela del descanso semanal, limitación de los horarios y prohibición del trabajo infantil. Exhorta a los obreros a organizarse en asociaciones profesionales. La *Rerum novarum* estimuló el crecimiento del catolicismo social y la inserción de la Iglesia en la comunidad.

En esta época de cambios profundos la implicación de la Iglesia en lo social era complementaria al auge de los pensadores sociales y del posicionamiento de los distintos estados, que comenzaban a sentar las bases de lo que posteriormente vendría a llamarse Estado del bienestar, en cuya concepción el pensamiento social de la Iglesia tuvo una notable influencia.

5. Bibliografía básica comentada

Ezequiel Ander-Egg (1994): *Historia del Trabajo Social*, Buenos Aires, Lumen.

Existen pocos manuales de historia del Trabajo Social; por ello es preciso recurrir a esta obra, en la que el autor nos muestra el marco histórico de la evolución de la atención social , con especial referencia a dicha evolución en América Latina.

Salvador Giner (1980): *Historia del pensamiento social*, Barcelona, Ariel.

Esta obra constituye por derecho propio un manual clásico del pensamiento social al que hay que acudir para adquirir una visión contextual de la teoría social en todos y cada uno de los momentos de la historia.

José Luis Malagón Bernal (1999): *Fundamentos del Trabajo Social comunitario. Bases teóricas y metodológicas para la intervención comunitaria*, Madrid, Aconcagua.

El autor aborda, desde la perspectiva de la atención social general, las aportaciones de las diversas corrientes y autores (reformadores sociales) y su influencia en la concepción del Trabajo Social.

6. Bibliografía complementaria

Adams (1909): *The spirit of youth and the city streets*, Nueva York.
Ander-Egg, E. (1994): *Historia del Trabajo Social*, Buenos Aires, Lumen.
— (1996): *Introducción al Trabajo Social*, Buenos Aires, Lumen-Humanitas.
Armand, F. (1984): *Fourier*, México, FCE.
Cole (1974): *Historia del pensamiento socialista*, México, FCE.
Droz, M. (1984): *Historia general del socialismo*, Barcelona, Destino.
Escartín, M. J., y E. Suárez (1994): *Introducción al Trabajo Social*, Alicante, Aguaclara.
Fernández, N., y M. P. Alonso (1993): «La supervisión en la educación para el Trabajo Social», en *Cuadernos de Trabajo Social*, n.º 6, Madrid, E.U.T.S Universidad Complutense.
Friedlander, W. A. (1975): *Dinámica del Trabajo Social*, México, Pax.
Giner, S. (1980): *Historia del pensamiento social*, Barcelona, Ariel.
Hernández, G. (1995): «Octavia Hill», en *Cuadernos de Trabajo Social*, n.º 8, Madrid, E.U.T.S Universidad Complutense.
Malagón, J. L. (1999): *Fundamentos del Trabajo Social Comunitario. Bases teóricas y metodológicas para la intervención comunitaria*, Sevilla, Aconcagua.
Moix, M. (1991): *Introducción al Trabajo Social*, Madrid, Trivium.
Morton (1968): *Vidas e ideas de Robert Owen*, Madrid, Ciencia Nueva.
Touchard, J. (1975): *Historia de las ideas políticas*, Madrid, Tecnos.
VV.AA. (1991): *Crónica de España*, Barcelona, Plaza & Janés.
Warmer, A. G. (1894): *American Charities: A study in Philantropy and Economics.*

4. Teorías de las principales figuras del Trabajo Social

Octavio Vázquez Aguado

1. Elementos condicionantes de las aportaciones de las principales figuras del Trabajo Social

Para poder contextualizar de manera adecuada cuáles fueron las aportaciones de las principales figuras que contribuyeron a definir el Trabajo Social, conviene prestar atención someramente a una serie de elementos que dominaban la escena social, académica y política en el momento en el que dichas aportaciones tuvieron lugar. Más allá del análisis profundo que cada uno de ellos merece, nuestra intención es la de ocuparnos en exponer cómo afectaron al desarrollo del Trabajo Social en sus orígenes. De este modo, podremos comprender cómo nuestra profesión y disciplina es fruto de un contexto histórico que no podemos obviar so pena de desnaturalizar los principales rasgos que la definen. ¿Cuáles eran estos elementos que condicionaron al trabajo social en sus orígenes? Moreno (1999, p. 37) especifica de manera muy clara lo siguiente:

> El trabajo social nace de la confluencia de instituciones de bienestar social vicarias de conflictos políticos, de procesos de socialización profesional tamizados de ciertas concepciones del trabajo social incompatibles con otras, de dinámicas de precarización de grupos sociales que reportan específicas figuras de cliente, de un acervo teórico desde el que volver inteligible lo que son los datos del mundo subordinado a las corrientes teóricas dominantes en el mundo intelectual y de una serie de valores teóricos, morales y afectivos que lo han configurado históricamente como profesión.

En el texto podemos observar que son cuatro los elementos condicionantes que afectan, a nuestro modo de ver, a las aportaciones de las principales figuras del Trabajo Social en sus orígenes. Son los siguientes:

1. La aparición de instituciones de bienestar que surgen por la existencia de conflictos políticos en el seno de las sociedades industriales y cuya expresión más preclara la constituye la Charity Organisation Society (COS, en adelante).
2. La definición social de los clientes del Trabajo Social, es decir, determinar quién puede y quién no recibir la ayuda de los profesionales del Trabajo Social.
3. Los referentes teóricos dominantes en el ámbito de las ciencias sociales, que, junto a otros elementos, contribuyen de manera significativa a dotar al Trabajo Social de una naturaleza que se centra más en las cuestiones profesionales que en las disciplinares.
4. En último lugar, los valores que orientan y animan al Trabajo Social como profesión y disciplina desde sus orígenes y que le confieren una tensión permanente entre la atención a los problemas sociales que le son propios y el deseo de mejorar (o cambiar) la realidad como estrategia para lograr la desaparición de dichos problemas. En otros términos, el debate existente entre las diferentes concepciones del Trabajo Social.

Estos cuatro aspectos, cuya importancia para el Trabajo Social describiremos someramente a continuación, condicionaron el posterior desarrollo de nuestra profesión y disciplina. Por ello es importante prestarles atención para constatar en qué medida afectaron y cómo lo hicieron; de este modo podremos comprender mejor la valía de las principales propuestas realizadas por las figuras más representativas del Trabajo Social.

1.1 La aparición de instituciones de bienestar derivadas de la existencia de conflictos políticos en el seno de las sociedades industriales

De todos es sabido que las consecuencias sociales provocadas por la industrialización fueron muy importantes. Fueron el motivo directo tanto del inicio de una tímida reformulación del liberalismo económico desde dentro del propio sistema como de propuestas más radicales desde el socialismo. Como nos señala Rubio Lara (1991: 27-31), estos movimientos dieron lugar a una revisión del orden socioeconómico implantado por el capitalismo liberal, dada su patente injusticia. Revisiones que o bien se hacen desde el propio liberalismo de acuerdo con principios humanitarios y morales, o bien desde posiciones que pretendían no reformar el sistema para asegurar

su supervivencia, sino cambiarlo radicalmente. La sociedad no es vivida como un espacio de tranquilidad, seguridad y prosperidad, sino como un lugar de conflicto y tensión (García Cotarelo, 1987). Desde las filas más conservadoras se desarrollaron acciones encaminadas a mejorar las condiciones de vida de los trabajadores y de los pobres (beneficencia, caridad). Con este deseo de mejorar las condiciones de vida y hacer aceptable el sistema (esto es, no cuestionarlo) se procederá a una revisión y expansión de las organizaciones de caridad en cuyo seno se originará el propio Trabajo Social. Las primeras visitadoras amigables, educadoras de la clase obrera, serán mujeres de la burguesía que pretenden mejorar su vida, guiadas por el espíritu del utilitarismo (Moix, 1991: 57), que perseguía el mayor bien del mayor número. El Trabajo Social nacería en estas organizaciones de caridad, cuya finalidad será la de contribuir a mejorar las condiciones de vida de la población más desasistida pero sin cuestionar la lógica que generaba las situaciones de enorme desigualdad: «El objetivo era intervenir con medidas de previsión y protección social en el seno de la clase trabajadora, y ello no tanto en nombre del sacrosanto principio de la igualdad cuanto en nombre de la solidaridad, es decir, sin conceder a los asistidos derechos sobre el espacio político, espacio de soberanía» (Álvarez Uría, 1995: 10-11).

1.2 La definición social de los clientes del Trabajo Social

Como hemos desarrollado en otro lugar (Vázquez, 1999), la posibilidad de determinar quién puede y quién no puede recibir la ayuda de los profesionales del Trabajo Social es un mecanismo de poder importante en la medida en que contribuye a definir y construir la realidad social. El Trabajo Social, para poder intervenir profesionalmente, requiere de una definición social previa de su objeto de trabajo; es decir, necesita que esté establecido con anterioridad a su intervención qué persona o grupo de personas son objeto de su trabajo, porque, de lo contrario, tal intervención no se efectuaría. Desde esta consideración, la definición de una situación de malestar se convierte en un medio poderoso de control social, puesto que determina quién puede recibir o no la ayuda, quién forma parte o no de la normalidad en la medida en que se considera que los sujetos a los que asiste el Trabajo Social no se encuentran dentro de dichos patrones de normalidad.

Este poder de definición y objetivación de la realidad no recae directamente en los trabajadores sociales, sino que corresponde al todo social y a los poderes públicos. De este modo el Trabajo Social queda enormemente condicionado, porque la definición no sólo implica la posibilidad de la intervención social, sino que establece unos límites a ésta en la medida en la que ha de estar guiada por una serie de objetivos y propósitos concretos. Tanto Rossell (1999) como Moreno (1999) consideran que la definición del cliente social es básica para entender la naturaleza del Trabajo Social.

1.3 Los referentes teóricos dominantes en el ámbito de las ciencias sociales

Como sabemos, a partir de la Revolución Francesa, las explicaciones válidas hasta ese momento para explicar el funcionamiento de la sociedad fueron sustituidas por otras. Estas nuevas respuestas iniciaron el incipiente desarrollo de las ciencias sociales, que hubieron de seguir el camino, el método y el modelo de las ciencias naturales para ser consideradas ciencias. Creemos importante señalar que la noción de ciencia dominante (y única por aquellos momentos) le confería un lugar destacado en la sociedad como fuente de verdad. El conocimiento sólo se podía obtener a través de un procedimiento que se centra en lo objetivo, lo cuantitativo, lo experimental, la observación, la verificación y la generación de leyes de orden mecanicista (Naredo, 1987). Si las ciencias sociales trataban de adquirir la categoría de ciencias siguiendo el modelo de las ciencias naturales, para lo cual sus precursores desarrollaron líneas de pensamiento cuyo modelo resultaba inadecuado a la naturaleza de su objeto de estudio, el Trabajo Social, por el contrario, nació como un saber empírico, como una actividad centrada en la atención a los pobres. Sus preocupaciones «científicas» eran limitadas y se ceñían a cómo mejorar la organización de la caridad. Sin embargo, como expondremos en la parte final de este capítulo, si el Trabajo Social no se desarrolló con la misma intensidad que el resto de las disciplinas sociales no sólo fue debido a su énfasis en la intervención, sino que influyó poderosamente la inadecuación del modelo vigente de ciencia y de conocimiento científico a su naturaleza. Serían necesarios otros enfoques teóricos y epistemológicos que hicieran posible tal desarrollo.

1.4 La existencia de diferencias en la concepción del Trabajo Social

Si anteriormente hemos señalado que el Trabajo Social nace con el deseo de mejorar las condiciones de vida de la clase trabajadora sin cuestionar la lógica del sistema, no es menos cierto que sus principales precursoras se caracterizaron no sólo por perfeccionar las prácticas encaminadas a ello, sino también por proponer, como veremos más adelante, una reforma de la sociedad en aquellos aspectos que resultaban más inadmisibles. De este modo, toda la historia del Trabajo Social deviene en una tensión en cuanto a sus metas y fines últimos: hay quienes consideran que debe centrarse únicamente en su dimensión reformista y quienes, por el contrario, sostienen que debe tener una orientación hacia el cambio, tanto de la sociedad y de sus mecanismos de generación de pobreza y exclusión como de las personas, grupos y comunidades en la medida en que deben ser autónomas e independientes en la dirección de sus vidas. Rossell (1999: 56) lo explica con enorme claridad cuando, analizando el carácter científico en contraposición

al carácter ideológico del Trabajo Social, afirma que existe una tensión sobre esta cuestión porque, desde sus orígenes, el Trabajo Social se convierte en una profesión establecida sobre criterios de valor y su identidad está definida tanto por sus aportaciones técnicas como por las orientaciones de valor que se adoptan en la práctica. La importancia de esta reflexión no radica en determinar una sola meta para el Trabajo Social: si debe centrarse en su vertiente empírica dedicada a la intervención o, si por el contrario, sus propuestas deben ir más allá de la simple mejora de las condiciones de vida de sus clientes. Lo interesante de este planteamiento radica en que es nuevo en el contexto histórico en que se produce puesto que, desde el punto de vista pretendidamente científico dominante en este período, las disciplinas deben centrarse en explicar la realidad desde la exigencia de la objetividad, y las propuestas de los precursores del Trabajo Social entran de lleno en el ámbito ideológico. Tendremos que esperar hasta las aportaciones de la Escuela de Frankfurt para comprender que las disciplinas sociales también pueden comprometerse en la construcción de un mundo mejor.

Estos aspectos son fundamentales para entender en qué contexto tendrán lugar las aportaciones teóricas del Trabajo Social. Sin atender a los elementos que la definen no podríamos comprender el logro que supusieron y la profundidad con la que fueron efectuadas. Analizaremos a partir de ahora las contribuciones de las principales precursoras del Trabajo Social.

2. Las principales figuras del Trabajo Social

2.1 Octavia Hill

Era miembro del Partido Socialista Cristiano. Su principal acción social consistió en el desarrollo de un programa de viviendas accesibles económicamente para los trabajadores y con unas mínimas condiciones de habitabilidad y salubridad.

En el seno de su familia existía una preocupación por las cuestiones filantrópicas. Asimismo, sus relaciones familiares le permitieron conocer a los principales teóricos sociales del momento (Moix, 1991: 116). De hecho, Hernández (1995: 274-275) señala tres grandes influencias directas de algunos familiares en el desarrollo de su quehacer social. Por un lado, su abuelo materno se preocupó por el desarrollo de la sanidad pública y por la existencia de una legislación sanitaria en Londres que sirviera para mejorar las condiciones de vida de la clase trabajadora. Por otro, su madre era seguidora de las teorías de la educación de Pestalozzi, que destacaba la importancia de la observación como fuente de aprendizaje, y de alguna manera recibió esas enseñanzas en el seno familiar. Finalmente, a través de su padre contactó con los reformadores sociales del siglo XIX.

En el ámbito de la intervención, Hill destacó por poner en práctica un programa de viviendas que por un lado paliaba su carestía, sobre todo si tenemos en cuenta los magros sueldos de los trabajadores industriales del siglo XIX, y por otro ofrecía unas condiciones de uso mejores que las que imperaban habitualmente en las casas a las que podían acceder los obreros. Según Moix (1991), su propuesta consistió en la rehabilitación y reconstrucción de viviendas en alquiler que eran ofrecidas a precios asequibles a los trabajadores. Conseguía financiar estos proyectos reclutando dinero entre inversores, a los que devolvía el préstamo con un pequeño interés. Para que su proyecto llegara a buen puerto consideraba fundamental la labor educativa, y con este objetivo reclutó a un grupo de mujeres que, al tiempo que cobraban las rentas de las viviendas, ejercían una labor docente con los inquilinos, a los que instruían en principios básicos de comportamiento, de respeto, de formación profesional... (Hernández, 1995: 277). En cuanto a sus propuestas teóricas, según Moix (1991), Hill destacó por:

1. Estrechar la relación que establecían los antecesores de los actuales trabajadores sociales con los beneficiarios de su acción por encima de la ayuda material que se pudiera proporcionar. Era necesario entrar en relación y comunicación con la persona antes de juzgar su comportamiento: analizar el contexto en que se desenvolvía y su trayectoria vital para saber por qué actuaba de una manera determinada. De hecho, Hernández (1995) hace hincapié en que Hill consideraba que las limosnas eximían a las personas de sus responsabilidades ante su situación vital. Prefería el acompañamiento a través del Trabajo Social que la simple caridad.
2. Reconocer el valor y la dignidad de todas las personas fue otra aportación de Hill. Más allá del sentimiento de utilidad que la intervención proporcionaba a sus colaboradoras, Hill, según Moix, defendía el derecho de toda persona a ser tratada correctamente y a que su visión particular de sus circunstancias vitales fuese absolutamente respetada.
3. Sin embargo, consideraba que la pobreza era responsabilidad única de la persona, y que su superación dependía únicamente del cambio que ésta experimentara gracias a la relación que estableciera con el trabajador social. De hecho, tanto Moix como Hernández se hacen eco de su rechazo a la intervención pública en la medida en que consideraba que la acción del Estado destruía la independencia de la persona.

En el ámbito de la docencia también ejerció una cierta influencia. Se preocupó por desarrollar acciones formativas para los profesionales y voluntarios que trabajaban con ella en sus proyectos. Hernández (1995: 277-278) nos cuenta cómo a medida que su proyecto de intervención en vivien-

das iba creciendo, iba abandonando paulatinamente el trabajo directo para ocuparse de la formación de sus colaboradores. Asimismo, Fernández y Alonso (1993: 196) la consideran una de la primeras trabajadoras sociales que desarrollaron tareas de supervisión, entendiendo por tales un espacio que pone en relación la teoría y la práctica y que sirve, a juicio de estas autoras, como lugar de enseñanza-aprendizaje donde los trabajadores sociales pueden encontrar soluciones a los problemas que deben afrontar en su quehacer profesional. La formación que impartía a los profesionales y voluntarios que colaboraban en sus proyectos les facultaba para conocer a las familias con las que trabajaban y entender sus dificultades y problemas. Debían aprender a tratar con la gente, a conocer las condiciones de vida en las que se encontraban, a explorar los caminos por los que podían mejorar; en definitiva, debían saber manejarse en el marco institucional en el que se desenvolvían. También se les exigía un conocimiento sobre las ciencias sanitarias y las leyes que regulaban las relaciones entre inquilinos y propietarios. Todo ello con el objetivo de hacer autónomos a los propios trabajadores sociales en el estudio e intervención social (Hernández, 1995: 278-279).

Pero más allá de las contribuciones que hemos señalado con anterioridad, tanto prácticas como teóricas, y por encima incluso del cuestionamiento de algunas de sus ideas, especialmente las relativas al origen de la pobreza y la manera de combatirla, Octavia Hill legó a los trabajadores sociales una manera de mirar la realidad que Hernández (1995: 273) recoge en la siguiente cita: «... Pero lo que más ansiamos dejarles no es algo tangible, ni siquiera un recuerdo, por bueno que sea [...] sino una mirada atenta para observar, un espíritu veraz para medir, una gran esperanza para agarrar las grandes cuestiones que los nuevos y mejores días que están por venir les traerán». Nos advierte Hill de la necesidad de mirar la realidad social, compleja, dinámica y cambiante, con nuevas perspectivas y enfoques y no con los que sirvieron para explicar realidades ya pasadas. Señala también a los trabajadores sociales la necesidad de buscar nuevas respuestas para los problemas sociales, de no quedarse con las ya inventadas y experimentadas, sino buscar alternativas que se adapten a los perfiles propios que cada situación plantee.

2.2 Josephine Shaw Lowell

Para entender las aportaciones principales que realizó Shaw al trabajo y a la acción sociales, es necesario tener en cuenta las dos visiones que sobre la pobreza existían en la sociedad estadounidense de finales del siglo XIX. Como bien señala, Moix (1991: 120), dos eran las visiones contrapuestas sobre este fenómeno: por un lado, la pobreza era considerada un elemento positivo en la medida en que favorecía tanto a los ricos como a los menesterosos: a los primeros les daba la opción de ejercer la caridad y de congra-

ciarse de este modo con Dios; a los segundos, las situaciones difíciles en las que vivían les debían servir de acicate para superarlas. Por otro lado, la pobreza no era sino una realidad inaceptable en una sociedad que ofrecía oportunidades para que todas las personas pudieran ser autónomas e independientes en la satisfacción de sus necesidades vitales. Estas dos visiones de la pobreza tenían su correlato en la manera de abordarla y combatirla: a la primera concepción le corresponde un modelo sostenido en la beneficencia y en las limosnas que, en todo caso, sólo palian puntualmente situaciones de necesidad al tiempo que dan a los pudientes la oportunidad de ejercer la caridad; a la segunda concepción no sólo le corresponde otro concepto de la intervención más centrada en la educación, el empleo y la autonomía personal, sino que, además, rechaza rotundamente el ejercicio de la caridad por la indolencia que genera en quien la recibe. Shaw se identificaba más con la segunda concepción de la pobreza y con la consiguiente manera de abordarla. Patterson (1993: 42-43) expresa claramente este rechazo al recoger unas palabras de la propia Shaw que ponen de manifiesto su repudio de la beneficencia y la limosna por considerar que no favorecían el combate ante la pobreza, dañaban la ética del trabajo y tenía un coste económico que debía destinarse a la atención de la miseria pero desde una perspectiva más organizada y profesional.

Pero esta concepción de la pobreza y de la intervención social no se correspondía con una defensa de la acción social pública. Al contrario. Según expone Moix (1991: 123), Shaw concebía la caridad de manera organizada y profesional, sin que ello excluyera la intervención del voluntariado a través de los «visitadores amigables», pero gestionada de manera privada. De hecho, Shaw es reconocida como una de las líderes fundadoras de la COS de la ciudad de Nueva York, donde ejerció su labor social. La acción social pública ocupaba un segundo lugar, subsidiario de la privada, y estaba destinada, según Moix, a impedir tanto la acción violenta de las personas necesitadas como la caridad indiscriminada de aquellos que podían. Shaw era partidaria de limitar el alcance de la intervención pública, en consonancia con las ideas de la COS inglesa; incluso consideraba que su concesión debía hacerse en tales condiciones que desanimara a sus preceptores a recibirla. Por encima de esta acción debía situarse la obligación de la comunidad de salvar a todos sus miembros de la indigencia (Bremner, 1993: 73). Su propuesta de intervención, de acuerdo con lo recogido por Moix (1991: 124-127), descansaba, como ya hemos señalado, en evitar la caridad indiscriminada. Para ello era imprescindible conocer profundamente a las personas que debían recibir la ayuda para detectar la causa de los problemas y poder atajarlos. Consideraba que incluso era preferible no intervenir que limitar la acción a una simple donación particular. El estudio de las personas susceptibles de recibir ayuda debía, por tanto, permitir tomar la decisión sobre lo que debía hacerse y cómo. Ahora bien, ¿bajo qué criterios debía entregarse la ayuda? Al respecto, Moix sostiene que Shaw desarrolló «crite-

rios de elegibilidad» que defendían que una viuda con hijos a su cargo debía recibir ayuda bajo la estricta observación de algún visitador amigable; un anciano podía ser objeto de la atención caritativa si no era considerado culpable de su pobreza o no tenía hijos que se hicieran cargo de su atención; un cabeza de familia que no podía trabajar debía recibir atención si con ello se conseguía que la familia permaneciera unida; si en una familia el causante del estado de necesidad en que se hallaban convivía con el resto de los miembros, sólo se atendería a éstos si abandonaban al culpable de dicha situación. Moix relata también que, una vez elegida la familia que debía recibir ayuda, era imprescindible implicar a su entorno en la atención de sus necesidades. Este trabajo debía ser llevado a cabo por un visitador, el cual no sólo se ocuparía de gestionar la atención a las necesidades de la familia, sino que debía ejercer algún tipo de influencia sobre ella para evitar el ejercicio de la caridad consistente en una mera donación de dinero. Debía ocuparse de atender solícitamente los problemas de la familia dándoles respuestas. De igual modo, debía orientar en hábitos de higiene y limpieza, preocuparse por la educación de los hijos, por el uso adecuado de los tiempos de recreo... altas exigencias que complicaban la dedicación de los visitadores voluntarios, por lo que, a menudo, era necesario acudir a los profesionales de la intervención social.

2.3 Jane Addams

Sin duda, una de las figuras precursoras del Trabajo Social que más impacto tuvo y a la que más se le reconoció su trabajo: en 1931 se le concedió el Premio Nobel de la Paz. Su aportación más importante fue la de importar el movimiento inglés de los *Settlements* a Estados Unidos. Tras un viaje por Europa, donde tiene la ocasión de conocer el trabajo de Octavia Hill, decide implicarse en el desarrollo de iniciativas sociales en su país (Hernández, 1998: 112). No obstante, su propuesta se distinguió del modelo originario en que impulsó el trabajo en grupo con las personas acogidas a los centros, en un adelanto de lo que podríamos considerar hoy grupos de autoayuda, en los que las personas afectadas se apoyan mutuamente para la superación de un problema, una adicción... Al respecto, Bremner (1993: 94) nos revela cómo los trabajadores sociales de los establecimientos compaginaban el desarrollo de la ayuda mutua con el logro de una mejora de la vida comunitaria a través de iniciativas que implicaran a los vecinos de los barrios. Para ello, emprendieron actividades de índole educativa y social que beneficiaban a la población residente en los entornos inmediatos de los *Settlements* y que, según Moix, se constituyeron como referentes para la reforma social en Estados Unidos; impulsaron iniciativas conducentes a la mejora de los barrios y de las viviendas de las personas próximas a los hogares apoyados por Addams; brindaron su apoyo a los inmigrantes, tanto internos —los

desplazados del mundo rural a la ciudad— como externos; defendieron la prohibición del trabajo de los menores, la limitación de la jornada de trabajo para las mujeres, el desarrollo de medidas de prevención de riesgos y enfermedades... Todas estas medidas fueron impulsadas por los *Settlements*, que pretendían contrarrestar los efectos perversos de la industrialización en Estados Unidos (Moix, 1991: 138-141).

Dada la naturaleza de dichas medidas, se suscitó un debate en el seno del movimiento de los *Settlements* acerca de las implicaciones políticas de los trabajadores sociales que las alentaban, y Addams optó por defender la implicación en la vida local de estos profesionales, lo que le ocasionó enfrentamientos con la COS. De hecho, según Hernández (1998: 111), se inscribiría en la corriente del Trabajo Social que defendió la idea de la reforma social, que planteaba niveles de exigencia mayores de justicia y equidad que la respaldada por la tradición conservadora de la profesión y que, en los orígenes, encarnó perfectamente la COS. En cualquier caso, como señala Maurandi (2000: 59-60), ambas corrientes e iniciativas son imprescindibles para entender el nacimiento del Trabajo Social como profesión y disciplina.

La idea fundamental que caracterizaba a los *Settlements* era el propósito de poner en contacto a personas con dificultades sociales con otras que no las tenían. Estos últimos podían ejercer algún tipo de influencia beneficiosa entre los primeros y, en todo caso, se implicarían en los problemas sociales de su entorno. Más allá de esta constatación, Hernández (1998: 114) constata que las principales ideas que inspiraban el movimiento liderado por Addams versaban sobre: el rechazo a crear una institución más de caridad, quizá por su oposición al trabajo desarrollado por la COS; su concepción de los *Settlements* como un movimiento a partir del cual poder mejorar la calidad de vida de los barrios en que se ubicaban implicando en la tarea tanto a los propios vecinos como a los profesionales y voluntarios de los establecimientos a través de relaciones de buena vecindad; su oposición a una intervención únicamente individual y su defensa del trabajo en grupo, como ya hemos señalado más arriba; el rechazo a la imposición de los valores de la clase media a las clases empobrecidas, puesto que eso no sólo era imposible, sino que además se realizaba siempre desde un enfoque clínico, y su negativa a indagar en la vida de los necesitados para valorar si procedía o no la entrega de la ayuda. Los trabajadores sociales de los *Settlements* tenían un conocimiento profundo de la realidad de los barrios en los que se ubicaban (Bremner, 1993), un conocimiento de enfoque cualitativo que provenía fundamentalmente de su contacto permanente con la realidad y no de visitas puntuales a las familias pobres en momentos de apuros. Maurandi (2000: 57) nos ofrece una visión de Addams que constata como resumen la importancia de su figura: «... Jane Addams como paradigma de una trabajadora social que concibe y justifica la profesión en la triple dirección de intervención microsocial, de planificación y alcance sociopolítico

de dicha intervención y de dinamización del tejido social como proyecto comunitario. Todo ello vivido en esa tensión social que tantas veces se genera en el trabajo social, entre el apoyo a una administración política que posibilita reformas sociales y la propia independencia profesional».

2.4 Mary Ellen Richmond

Por las especiales repercusiones que tuvo su contribución al Trabajo Social, merece una especial atención. Richmond dotó a la profesión y la disciplina de su primer contenido teórico sistematizado. Muchas de sus ideas se mantienen vigentes en la actualidad. Para glosar su figura, realizaremos un relato breve de sus rasgos biográficos fundamentales y, posteriormente, contextualizaremos su obra y analizaremos sus principales aportaciones.

Apoyándonos en las aportaciones de Kisnerman (1982), Moix (1991) y Gaviria (1995), enumeraremos los hitos fundamentales de su vida. Nace en Belleville, Illinois (Estados Unidos), en 1861. Realiza sus estudios secundarios en Baltimore, y posteriormente trabajó de tenedora de libros. En 1889 ingresó como tesorera asistente en la Sociedad para la Organización de la Caridad (COS). En 1891 pasa a ocupar el cargo de secretaria general en la Sociedad y se incorpora al equipo de «visitadoras amigables», grupo de mujeres que atendían problemas sociales en los barrios obreros. Mary Richmond logró revitalizar y sacar de su postración a una entidad hasta entonces desorganizada e ineficaz, sumida según sus propias palabras en «una maraña de buenas intenciones». Hacia 1893, y tras advertir la carencia de materiales didácticos para elevar el nivel de conocimientos de las «visitadoras», comenzó a estudiar las corrientes sociológicas y filosóficas entonces en boga, especialmente la obra de William James y John Dewey, pragmáticos receptores del positivismo de Herbert Spencer. Conoció a George H. Mead, con quien inicia una sólida amistad que incidirá en la obra de ambos. Gracias a él se introduce en la psicología social y en la dinámica de la vida de los grupos y entra en contacto con la obra de Freud y los antropólogos culturalistas del momento. En 1897 asistió a la Conferencia Nacional de Instituciones de Caridad y Corrección en Toronto, donde expuso la necesidad de crear una escuela para la formación de trabajadores sociales. La COS concretó la idea al año siguiente, creando la Escuela de Filantropía de Nueva York, a la que Mary E. Richmond se incorporó como docente. En 1899 se trasladó a Nueva York y publicó su primer libro, *Visitadoras amigables entre los pobres*, en el que formula sugerencias prácticas para las visitadoras y hace hincapié en la importancia de la implicación de la familia como grupo para mejorar la vida comunitaria. En 1900 se trasladó a Filadelfia tras aceptar el cargo de secretaria general de la filial de la COS con el objeto de reestructurarla. Ocupó el cargo durante nueve años, durante los cuales concentró sus esfuerzos en el movimiento voluntario y en la crea-

ción de una legislación en defensa de las esposas abandonadas, del Comité del Trabajo del Niño, la Asociación de Caridad Pública, el Tribunal del Menor y la Asociación de Vivienda, así como en establecer instituciones para la atención de mujeres y niños débiles mentales. Entre 1905 y 1909 preparó material de enseñanza para la COS, y en 1907 publicó el libro *El buen vecino en la ciudad moderna*, en el que destacó las contribuciones del voluntariado, así como los objetivos y métodos de la caridad moderna. Este mismo año se unió en calidad de investigadora a la Russell Sage Foundation, para dos años más tarde asumir la dirección del departamento de la Caridad de dicha fundación e integrar el Comité de Instrucción de la Escuela de Filantropía. Desde 1910 y hasta 1922 dirigió un instituto de verano, en el que durante un mes se capacitaba a secretarias de organizaciones de caridad. En 1914 pronunció una conferencia sobre *Los primeros pasos en el Trabajo Social de casos*, información que, ampliada, plasmó en su libro *Diagnosis social*, publicado en 1917 y en el que por primera vez se formula una teoría del Trabajo Social, apoyada en más de 17 años de investigación y de experiencia directa de campo. En 1918 la Escuela de Filantropía pasa a denominarse Escuela de Trabajo Social y Richmond ocupa la cátedra de caso social individual. En 1921 recibió el Master of Arts, del Smith College, en «reconocimiento a su trabajo para establecer las bases científicas para una nueva profesión». En 1922 publica *¿Qué es el Trabajo Social de casos?*, en el que expone que es necesario adaptar no sólo a las personas a la sociedad, sino la sociedad a las personas (Gaviria, 1995: 11). Afirma que el Trabajo Social no sólo tiene que implicarse en un proceso educativo, sino también investigar y denunciar situaciones sociales. Fallece en 1928.

Según Gaviria (1995: 9-59, y 1996: 541-561 el período más creativo de Richmond se sitúa entre 1910 y 1920, época de grandes cambios en la historia de la humanidad. Su labor coincidió con un momento en que estaba cambiando la concepción tanto de la pobreza como de la caridad: la primera ya no podía atribuirse en exclusiva a los individuos, y la segunda estaba dejando de ser benevolencia para convertirse en caridad científica. Fue la primera mujer que dirigió una organización de caridad en Estados Unidos, que impartió el primer seminario de formación para trabajadoras sociales y que fundó la primera escuela. También recibió un doctorado *honoris causa.* «Fue una reformadora social y por tanto inconformista con la realidad que le tocó vivir, pero en ningún momento podemos establecer conexiones con el universo conceptual de los que normalmente son considerados evolucionistas» (Miranda, 1997: 24). Contribuyó a la prohibición del trabajo de los menores, defendió el sufragio para las mujeres y fue feminista *avant la lettre*. Estuvo al tanto de la teoría científica de su tiempo. Se opuso a las grandes instituciones. Daba importancia capital al trabajo y al salario como medio efectivo para la integración y normalización social. Emprendió el trabajo social de casos antes de sistematizarlo y teorizarlo, lo que le sirvió

para distinguirlo con claridad de otras disciplinas y profesiones relacionadas con nuestra profesión. No fue, por tanto, una trabajadora social de orden psicoanalítico, ni su aportación sigue esas directrices (la relación entre Trabajo Social y psicoanálisis es posterior).

Las aportaciones más importantes, según Gaviria (1995: 9-58, y 1996: 541-561) y Barriga y Martínez (2001: 107-124), las podemos resumir en que por primera vez dotó al Trabajo Social de contenido teórico sistematizado; fue su inventora conceptual, la que teorizó y sistematizó el Trabajo Social, la que formalizó sus técnicas y sus contenidos; estableció, como objetivos del Trabajo Social, no sólo educar a la población, sino también investigar y denunciar situaciones sociales injustas; adelantándose a su tiempo, previno a los trabajadores sociales del excesivo trabajo burocrático en detrimento del trabajo directo con los clientes: era necesario dedicar tiempo, conocer en profundidad la historia de los clientes para comprender la situación en que estaban inmersos, pues sólo desde ahí sería posible una integración de los individuos en la sociedad; para conseguir tal integración, dio a los trabajadores sociales consejos muy sencillos: actuar con naturalidad y evitar la rigidez, hablar mucho e intensa y amistosamente con los clientes, no considerarse infalibles... estableciendo una relación personalizada, directa, franca, que trate de evitar que el problema sea derivado a otro servicio y se centre en la realización de un verdadero trabajo social de casos en el que se debe potenciar la participación de los individuos a los que se asiste. Son precisas para ello no sólo unas grandes dosis de buena voluntad y sentido común, sino una formación continuada, un saber más complejo que permita convertir en ciencia el arte de ayudar al otro. Queda claro que el trabajo social de casos no es una derivación hacia otro servicio: es una relación de ayuda que requiere tiempo, dedicación, implicación con el cliente, conocimiento de su entramado social e intervención directa también en éste; hay que dar importancia a las capacidades del cliente, a los aspectos positivos que pueden contribuir a la solución de los problemas, sin olvidar, insistimos, la dimensión investigadora y de denuncia.

Este Trabajo Social comenzaría con un diagnóstico de la situación en la que se encuentra la persona o la familia con necesidades que debe evitar centrarse únicamente en las carencias económicas: se debe conocer y entender a la gente, obtener una perspectiva global recabando información de diversas fuentes para, con posterioridad, tratar de interpretar los datos obtenidos y establecer un plan de intervención que, en la línea de lo ya anunciado, no puede ponerse en marcha sin tener en cuenta el tejido social en el que está inmerso el individuo. Esta metodología de intervención tendría un *centro de gravedad*, que sería lo social. Es a partir de la reflexión sobre lo social como se construye esta disciplina profesional. Obtener generalidades de la intervención profesional o no es posible o es muy difícil, lo que no implica que no se pueda conocer en profundidad una situación determinada.

Richmond fue la primera que consideró que el Trabajo Social era un arte: trabajar con personas diferentes exige acciones distintas para respetar su peculiaridad y lograr así la mejora de la sociedad y del propio individuo (De la Red, 1993: 134). Gaviria (1995: 50) sostiene que con Richmond asistimos a la metamorfosis del Trabajo Social, que de ser un arte pasa a convertirse en técnica para devenir finalmente en ciencia. Esta idea nos permite entender que el arte sería el primer paso en la definición de la disciplina, como una etapa primigenia que sería necesario superar conforme se fueran adquiriendo más conocimientos. Superar esta primera fase no implica no respetar la particularidad de cada situación abordada.

El trabajo social de casos necesita reconocer que «los seres humanos son interdependientes... diferentes... no dependientes y (ni) domésticos»; por ello es necesario crear un vínculo que desemboque en una información muy profunda del caso, que facilite la participación, «gastar» tiempo en establecer una relación individualizada que permita conocer al sujeto en su contexto; y reconocer, por último, que el Trabajo Social no sólo produce cambios en una dirección, sino que afecta también al propio profesional. Zamanillo (1991: 35-37) sintetiza estas aportaciones en la necesidad de conocer la interdependencia del hombre con su medio, para lo cual es necesario prestar atención tanto al individuo concreto como al entorno: comprender a la gente, conocer los elementos positivos y negativos de su entorno, trabajar directamente con la persona y su medio; adaptar a la persona al medio y viceversa, esto es, establecer una interdependencia.

Payne (1995) caracteriza este modelo de intervención atribuyéndole los siguientes rasgos: tanto el trabajador social como la institución son considerados susceptibles de cambio, debido a la interacción que se mantiene con los clientes. Este cambio no será ni igual de rápido ni de la misma naturaleza en uno y en otra, pero la posibilidad de que se produzca existe, y los profesionales deben contemplarla para abordarla eficazmente. Esta posibilidad de cambio descansa en reconocer en el cliente una capacidad de influencia en la relación que se manifestará a través no sólo de la identificación de su propio problema, sino de las posibles vías de solución. La teoría debe desarrollarse teniendo en cuenta las aportaciones de los clientes y del entorno en que se sitúan, y no sólo a partir de los conocimientos que posea el trabajador social.

Zamanillo (1991) perfila un modelo no instrumental que reconoce al sistema relacional, integrado por profesional y usuario, una identidad propia constituida por los sujetos que participan en él. La relación profesional se da entre dos sujetos, conscientes de sí mismos y del otro. La intervención genera cambios en ambos. Este planteamiento exige que pasemos de la entrevista monológica lineal a la entrevista conversacional, que dejemos de considerar al profesional como un dispositivo de control y lo contemplemos como un dispositivo de emancipación. Richmond (1996: 104) sostenía que «el trabajador social de casos [...] se ocupa de un material que forma

parte de la urdimbre y la trama de la vida cotidiana [...] es un artífice de las relaciones sociales [...] tiene que ser capaz de descubrir nuevos significados y posibilidades para aquellas situaciones usuales que todos comparten». A nosotros nos interesa destacar en estos momentos que buscar estos nuevos significados a las situaciones comunes constituye el desafío fundamental para que el Trabajo Social madure como disciplina. Esta maduración será posible si realizamos una labor de interpretación de los hechos emergentes, de lo que aflora a la superficie, de acuerdo con la estructura profunda que le da sentido. La hipótesis general que establecemos es la siguiente: en la relación de ayuda se encuentran presentes, a veces, ocultos tras la apariencia, los grandes problemas teóricos que afectan al Trabajo Social y al conjunto de las ciencias sociales. Basta tomar una mínima distancia sobre la realidad para que afloren, para que podamos construir un objeto sobre el que reflexionar a partir de la propia experiencia de la disciplina o de otras afines que iluminen el objeto en cuestión. En cualquier caso, quede claro que no pretendemos analizar en sí la intervención profesional, la adecuación o inadecuación de las estrategias desarrolladas...

A partir de las aportaciones de Richmond, podemos afirmar que uno de los espacios fundamentales para la profundización del Trabajo Social como disciplina lo constituye el ámbito de su práctica profesional. Por lo que respecta a la reflexión teórica, encontramos un herramienta de apoyo fundamental en la concepción ampliada de Pourtois y Desmet (1992). Si recordamos, el Trabajo Social de casos se desarrolla de acuerdo con las siguientes claves: un seguimiento y un conocimiento profundo del cliente, es decir, una atención intensiva y a largo plazo, ya que es la única manera de revisar críticamente el trabajo realizado; un trabajo que busque el desarrollo de la personalidad, que va más allá de lo estrictamente individual al contemplar los resultados en el individuo de la educación y la socialización, como medio de alcanzar el restablecimiento de la autosuficiencia. Desde estas claves, Richmond define el Trabajo Social de casos de la siguiente manera: «Se basa en unos procesos que desarrollan la personalidad por medio de la adaptación conscientemente efectuada, individuo a individuo, entre los hombres y el entorno social». Estos procesos se basan en una «percepción de la individualidad y de las características personales. Percepción de los recursos, riesgos e influencias del entorno social. Acción directa mente sobre mente. Acción indirecta a través del entorno social» (Richmond, 1996: 97-103). Todo ello con consejos muy sencillos, como poner el énfasis en lo normal, hablar mucho con los clientes, no considerarse infalibles...

Han sido necesarios muchos años y el avance epistemológico de las ciencias sociales para que las características del Trabajo Social de casos, que, vistas desde una perspectiva positivista, no eran sino impedimentos en la construcción como ciencia del Trabajo Social, se revelaran como fortalezas (Méndez-Bonito, 1992), como amarras a las que nos asimos en la cons-

trucción científica de la disciplina. Si estas características son la complejidad, la unicidad, la sensibilidad, el cambio..., la reflexión sobre ellas en clave científica sólo era posible desde la concepción nueva o ampliada de las ciencias, que, como ya vimos, nos proporcionan tanto orientaciones metodológicas que hacen hincapié en la subjetividad, la participación del observador, la significancia y el tiempo subjetivo como una concepción del sujeto que es definido en interacción, basándose en sus rasgos particulares, la diferencia y la complejidad. Méndez-Bonito (1992) duda que con estas características pueda el Trabajo Social ajustarse al paradigma científico. Le damos la razón siempre que por tal haya entendido el paradigma positivista y su énfasis en la generalización a partir de hechos particulares. La misma autora nos define este paradigma como propio de la modernidad. El Trabajo Social entra en crisis dejando de ser moderno, o sea, aspirando a ser ciencia según el positivismo, para ser posmoderno: «Un hábitat ambiguo y pluralista en el que la objetividad [...] se disuelve, en el que la caja de herramientas de la racionalidad técnica se va haciendo vieja [...] más que falta de madurez o de coraje, su ambigüedad puede ser condición de madura sabiduría» (1996: 146). Se trata pues de construir ciencia a partir de lo particular, de profundizar en algo concreto más que de buscar la generalización. Lo que proponemos no es en absoluto novedoso: se trata de enfatizar la práctica profesional como campo para la reflexión y producción del conocimiento. Una práctica profesional en las claves del Trabajo Social de casos y con una fundamentación científica desde la concepción ampliada, que hace hincapié en el mundo de lo subjetivo, de la relación, de lo particular, de la idea de proceso... y no en detrimento de lo cuantitativo, sino con el propósito de ampliar los datos que se han de tener en cuenta para poder interpretar y explicar la realidad.

Parafraseando la descripción densa que nos plantea Geertz (1992) a partir de las aportaciones de Richmond, podemos decir que en el Trabajo Social es necesario desarrollar dos niveles de análisis; por un lado, una narración pormenorizada de la actuación profesional llevada a cabo: de sus planteamientos, de sus dificultades, de los logros, de cómo es la relación con el cliente y cómo influye éste; por otro, es necesario al mismo tiempo desarrollar un hilo argumental que nos permita reflexionar en el trabajo de casos sobre las grandes cuestiones teóricas implicadas en él: cómo se concibe a la persona con la que se trabaja, cómo se explica la realidad, cómo son las relaciones de poder.... Se trata pues de *explicar* de acuerdo con el contexto, poniendo de manifiesto una causalidad múltiple, y de *comprender*, respetando la peculiaridad y unicidad de los sujetos que están envueltos en la dinámica abordada, de aprehender la parcela de la realidad con la que trabajamos y de superar la inmediatez de la actuación para reflexionar sobre ella.

3. Conclusiones

a) Más allá de los debates que existen en torno a las aportaciones de las figuras pioneras del Trabajo Social, queremos comenzar estas conclusiones haciendo una lectura de ellas en función del contexto social en que se producen y de la consideración social que la mujer tenía en aquel momento, dado que estas figuras son en su inmensa mayoría mujeres. Su papel en la sociedad, la distribución de poderes, los espacios propios de los dos sexos configurarán una presencia de la mujer en la sociedad subsidiaria del hombre, expulsada de la vida pública y cuya importancia, tanto en la producción como en la reproducción social, no es valorada suficientemente. Farge (1991: 90-96) señala que la mujer se caracteriza en este período por estar sometida al hombre: «El producto de su trabajo recae en su tutor legal y la procreación está sometida al control de la comunidad». Es considerada un ser débil, lo que no impide que su trabajo sea duro. Su ámbito de poder se limita a lo doméstico, donde se vive como una intrusión la presencia del hombre. En este espacio tendrá lugar la socialización de hijos e hijas y, por tanto, la reproducción social. Lo único que cambia, según Farge, es que las mujeres (determinadas mujeres) comienzan a tener una presencia pública que antes era dominio exclusivo de los hombres. Veamos cómo lo dice la autora:

> Las iglesias, la República, exaltan «el poder social de las mujeres», considerado fundamental en el desarrollo del *Welfare Estate*. En Alemania adopta la forma de una verdadera «maternidad social». En ese caso, las mujeres burguesas socorren, educan y controlan a las mujeres pobres y obreras. A impulso de asociaciones, pasan de ser «visitantes de pobres», según la vieja expresión filantrópica, a inspectoras benévolas, de damas protectoras a asistentes sociales, precursoras de los trabajadores sociales. [...] De la misma manera, los médicos hacen de las mujeres sus aliadas en la lucha por la higiene, que es también un modo de moralizar la miseria que se oculta tras la mugre. Muchas mujeres encontraban ahí un exutorio a sus energías y a la mala conciencia que los valores de utilidad y trabajo, crecientes en la sociedad, transmitían a su ociosidad.

Como señala Álvarez Uría (1995: 12-13):

> Los principales agentes de la intervención social fueron mujeres de la burguesía urbana, predominantemente solteras, con un nivel de instrucción elevado, que actuaron adoptando el modelo médico: la visita domiciliaria. Se pretendía proporcionar una solución individualizada a los problemas sociales. La acción de estas pioneras de la asistencia se centró, en un primer momento, en las mujeres y en los niños de las clases trabajadoras, lo que explica la importancia que cobró la enseñanza de la puericultura y del hogar en su trabajo reformador. En

esta relación se vislumbran dos mundos opuestos. En una predomina el vicio, la suciedad, la degeneración, la obscenidad. En el otro, la decencia, la limpieza, la moralidad, la disciplina. Las pioneras de la asistencia social eran las portadoras del bien y de los valores morales frente a la enfermedad y la depravación, que aparecían como compañeras inseparables de la miseria, disponiendo para su intervención de un instrumento privilegiado de observación y objetivación: la entrevista codificada, el cuestionario y la encuesta a domicilio.

Las mujeres se incorporan a la vida social progresivamente, siendo la asistencia social uno de los campos privilegiados para ello. Su presencia, su labor, es una prolongación de los roles expresivos que desempeñan en el ámbito doméstico y que reproducen en el ámbito público. Gaviria (1995: 27) llegará a decir que ésta es una de las causas que más ha influido en la aparente debilidad conceptual y metodológica del Trabajo Social. En este contexto, sus aportaciones teóricas y empíricas, su impulso reformador, su compromiso por aliviar al menos las repercusiones de los procesos de industrialización y urbanización deben merecer un mayor reconocimiento del que en la actualidad se les otorga.

b) El Trabajo Social, como producto social de un tiempo histórico concreto, nace atravesado por las diferentes visiones que existen en torno a la pobreza y la manera de atenderla. Ya hemos señalado que estas visiones son hasta excluyentes entre sí, pero esta disciplina no se entendería sin las aportaciones metodológicas del Trabajo Social de casos de Richmond, que perfecciona en mucho la tarea desarrollada por los componentes de la COS, pero tampoco sin las aportaciones más políticas de Addams. Aunque hay quien sostiene también que la pugna entre la COS y el «Movimiento de los Establecimientos» obedecía a una disputa por el control de la profesión en los inicios del siglo XX (Abramovitz, 2000: 5). A nosotros nos interesa destacar en estos momentos que esta dualidad otorgará al Trabajo Social una seña de identidad que lo diferenciará de otras disciplinas sociales que nacen y se desarrollan en el mismo momento histórico. El Trabajo Social nace con el propósito de profesionalizar la intervención social, pero también con el deseo de mejorar la sociedad en la que se genera la pobreza. Bien entrado el siglo XX tendremos la ocasión de descubrir, como ya hemos señalado, que es posible compaginar el deseo de construir una mejor sociedad con unas ciencias sociales comprometidas en ello. En cierta medida, podemos considerar que el Trabajo Social adelanta dicha posibilidad cuando no se conforma con la mera atención a los más desfavorecidos sino que contribuye de manera destacada al desarrollo de reformas sociales.

c) Quizás al trabajo social le faltó en sus orígenes un mayor desarrollo conceptual y teórico. Puede ser que ello no fuera una preocupación

de sus principales protagonistas iniciales, centradas en la reforma social y en mejorar la atención. Tal vez los postulados que definían al Trabajo Social hacían imposible su desarrollo como disciplina bajo unas exigencias positivistas que en nada respetaban la particularidad de esta tarea. De nuevo se han tenido que producir avances metodológicos y teóricos en las ciencias sociales para descubrir que tales supuestas debilidades no eran propias del Trabajo Social, sino de los métodos y procedimientos usados para generar conocimiento, que no atendían a la naturaleza de la profesión y disciplina.

4. Bibliografía básica comentada

Más allá de las referencias bibliográficas utilizadas para la confección de este capítulo sobre las precursoras del Trabajo Social, todas ellas de fácil acceso para los estudiantes y profesionales de esta disciplina, queremos mencionar en este apartado dos libros que no suelen aparecer reflejados en las bibliografías al uso pero que, sin embargo, nos ayudan a comprender perfectamente el contexto en el que nace el Trabajo Social y las aportaciones de sus pioneras.

Robert H. Bremner (1993): *Desde lo más bajo. El descubrimiento de la pobreza en Estados Unidos*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Este libro realiza una aproximación a la pobreza en los Estados Unidos de finales del siglo XIX y primer tercio del siglo XX, momento histórico en el que surge y se consolida el Trabajo Social, compaginando la información proveniente de las ciencias sociales con aquella que tiene su fuente en el arte, la literatura... Esta aproximación doble nos permite acceder a un retrato complejo de la pobreza y de los debates existentes para abordarla, desde la identificación inicial como un problema que deber ser resuelto hasta las diferentes estrategias con que puede ser abordado. Se analiza, por tanto, cómo la sociedad estadounidense despertó a la pobreza y la descubrió como una realidad inaceptable. Especialmente importante, y razón por la que incluimos este libro en estas referencias, es su estudio de las aportaciones realizadas tanto por las organizaciones de caridad como por los «Establecimientos», es decir, por las dos tradiciones básicas en la configuración del Trabajo Social actual y que nos remiten, como ya hemos señalado, a Richmond y Addams.

James T. Patterson (1993): *La lucha contra la pobreza en los Estados Unidos de América. 1900-1985*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

En cierta medida, este libro es continuidad del primero. Si Bremner limita su análisis al primer tercio del siglo XX, Patterson, recociéndose en deuda con él, lo extiende hasta la década de los ochenta. Esta prolongación en el tiempo del análisis ofrece dos aspectos importantes para los trabajadores sociales: en primer lugar porque permite analizar la influencia de los trabajadores sociales estadounidenses y sus organizaciones profesionales en todos los debates habidos en este país, a lo largo del siglo XX, en el combate contra la pobreza. Y en segundo lugar, razón por la que lo incluimos, porque refleja perfectamente tanto la consideración social de la

pobreza en los inicios del siglo XIX como de los debates existentes en cuanto a su abordaje. Ello nos remite de nuevo al contexto en el que nace el Trabajo Social y las diferentes corrientes que alimentaron su nacimiento.

5. Bibliografía complementaria

Abramovitz, M. (2000): «Trabajo Social y transformación social: un teatro de confrontaciones», *Cuadernos Andaluces de Bienestar Social*, n.º 6-7, 3-33, Granada.

Álvarez Uría, F. (1995): «En torno a la crisis de los modelos de intervención social», *Desigualdad y pobreza hoy*, Madrid, Talasa.

Barriga, L., y M. A. Martínez (2001): «El siglo XX nos dejó una científica: Mary Richmond: su vida y su obra (II parte)», *Cuadernos de Trabajo Social,* n.º 8, 107-124, Madrid.

Bremner, Robert H. (1993): *Desde lo más bajo. El descubrimiento de la pobreza en Estados Unidos*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.

Farge, A. (1991): «La historia de las mujeres. Cultura y poder de las mujeres: ensayo de historiografía», *Historia social nº 9: historia de las mujeres, historia del género*, 79-101, Madrid.

Fernández, N., y P. Alonso (1993): «La supervisión en la educación para el trabajo social», *Cuadernos de Trabajo Social*, n.º 8, 195-206, Madrid.

García Cotarelo, R. (1987): «Origen y desarrollo del Estado de Bienestar», *Sistemas*, n.º 80/81, 5-22, Madrid.

Gaviria, M. (1996): «Una aproximación sociológica a Mary Richmond y su conceptualización del trabajo social de casos», en J. Almaraz, M. Gaviria y J. Maestre*, Sociología para el trabajo social*, pp. 541-561.

— (1995): «Una relectura de Mary E. Richmond», *El caso social individual. El diagnóstico social. Textos seleccionados*, Madrid, Talasa, pp. 9-59.

Geertz, C. (1992): *La interpretación de las culturas*, Barcelona, Gedisa.

Hernández, G. (1995): «Octavia Hill», *Cuadernos de Trabajo Social*, n.º 8, 273-285, Madrid.

— (1998): «Jane Addams: sus aportaciones al Trabajo Social», *Trabajo Social Hoy*, n.º 20, 111-116, Madrid.

Kisnerman, N. (1982): «Prólogo», en M. E. Richmond, *Caso social individual*, pp. 5-10, Buenos Aires, Humanitas.

Maurandi, R. (2000): «Jane Addams: una figura clave en el origen del trabajo social», *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, n.º 52, 57-78, Madrid.

Méndez-Bonito, P. (1992): «El trabajo social en sociedades complejas en el contexto de una modernidad en crisis», *Ponencias y comunicaciones oficiales al VIII Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales*, pp. 139-148, Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, Sevilla.

Miranda, M. (1997): «M. Richmond y Herbert Spencer, y por qué M. Richmond no era darwinista», *Revista de Trabajo Social y Salud*, n.º 27, 11-25, Zaragoza.

Moix, M. (1991): *Introducción al Trabajo Social*, Madrid, Trivium.

Moreno, J. L. (1999): «El lugar del trabajo social en el saber», en E. Gualda, M. Hierro y O. Vázquez (comps.), *Epistemología, teoría y metodología de la inves-*

tigación destinada a la intervención social, pp. 33-45, Huelva, Escuela Universitaria de Trabajo Social.

Naredo, J. M. (1987): *La economía en evolución. Historia y perspectivas de las categorías básicas del pensamiento económico*, Madrid, Siglo XXI.

Patterson, J. T. (1993): *La lucha contra la pobreza en los Estados Unidos de América. 1900-1985,* Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Payne, M. (1995): *Teorías contemporáneas del trabajo social. Una introducción crítica*, Barcelona, Paidós.

Pourtois, J. P., y H. Desmet (1992): *Epistemología e instrumentación en ciencias humanas*, Barcelona, Herder.

Red, N. de la (1993): *Aproximaciones al trabajo social*, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, Madrid, Siglo XXI.

Richmond, M. E. (1996): *El caso social individual. El diagnóstico social (Textos seleccionados)*, Madrid, Talasa.

Rossell, T. (1999): «El trabajo social como disciplina académica», *Cuadernos Andaluces de Bienestar Social*, n.º 5, 51-64, Granada.

Rubio Lara, M. J. (1991): *La formación del Estado Social*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Vázquez, O. (1999): «Las relaciones entre trabajo social y sociedad», *Cuadernos de Trabajo Social*, n.º 12, 93-106, Madrid.

Zamanillo, T. (1991): «¿Cambio o intercambio? Hacia un proyecto profesional no instrumental?», *RTS*, n.º 126, 78-85, Barcelona.

5. Trabajo Social en España

Natividad de la Red Vega
y Milagros Brezmes Nieto

1. Introducción

El reconocimiento de las necesidades sociales y la respuesta a ellas están estrechamente vinculados a la concepción que en cada momento se tenga de la sociedad y de la persona, sin obviar tampoco la realidad socioeconómica y cultural. De ahí que hayan de leerse a la luz de cada contexto histórico situacional.

Se constata así cómo en España los fundamentos teóricos de la intervención social en la respuesta a las necesidades, que se va configurando sucesivamente a través de la historia, se basa en la caridad (cristianismo), en la filantropía, en las exigencias de la convivencia cívica, en el control ante el peligro que puede representar la pobreza, en el reconocimiento de las necesidades humanas y sociales y también en el que manifiesta la responsabilidad pública para propiciar suficiente cobertura. Las dificultades y obstáculos con los que se encuentra el Trabajo Social en su configuración y desarrollo plantean, como exigencia, una continua relectura de la realidad a la luz de aportaciones teóricas que están en proceso de permanente reflexión.

Es evidente que la modalidad de respuesta a las necesidades —el método— se encontrará estrechamente relacionado con la motivación. No obstante, desde esta perspectiva se constata una dialéctica que hace difícil vislumbrar, en la historia de las respuestas a necesidades, la correlación entre motivación (por filantropía, beneficencia, justicia...) y método (desde la ac-

ción fundamentada en conocimientos y procesos psicosociales). De ahí que, desde motivaciones similares, se ofrezcan propuestas de respuestas divergentes. A su vez, motivaciones diversas no siempre comportan medidas, acciones y procesos diferentes.

En cualquier caso, la sistematización de un procedimiento adecuado y eficaz abre la posibilidad a reflexiones más globales: aprehender el contexto, analizar y repensar el trabajo desarrollado, los métodos aplicados, los problemas y contradicciones que surgen y la forma de resolverlos para, a partir de ahí, programar y reorientar acciones futuras. Por eso resulta insoslayable en el proceso del Trabajo Social la referencia a la política social y a los servicios sociales, así como clarificar la base y fundamentación que le proporcionan las ciencias psicosociales. De este modo, para comprender la evolución del Trabajo Social resulta imprescindible tener presentes dos referencias: una contextual, definida por la evolución de los derechos sociales, las medidas de la política social y el desarrollo de los servicios sociales, y otra conceptual, representada por las relaciones del mismo Trabajo Social con las ciencias sociales. En el espacio definido por tales relaciones se va configurando lo que constituye un oficio, un empleo o una facultad en el desarrollo de una actividad. La progresiva cualificación de la intervención se va gestando a medida que se pasa de la mera utilización de instrumentos y técnicas al empleo de éstos de forma fundamentada en el proceso metodológico. Y esto precisamente es lo que convierte a quienes los utilizan en profesionales con cierta autonomía, lo cual se consigue, a su vez:

a) Demostrando su competencia en el desarrollo de las funciones que realiza.
b) A través del reconocimiento social de sus funciones, es decir, considerándolo capacitado y útil para desempeñar determinadas tareas.

En estas referencias, como es sabido, influyen las particulares condiciones históricas y económicas de cada país. Hasta los años treinta España se mantuvo más o menos cerca de Europa, pero la Guerra Civil (1936-1939) supuso una ruptura que marcó diferencias con otros países europeos en cuanto a Trabajo Social, situación que nos situó a cierta distancia con relación a nuestro entorno hasta bien avanzados los años sesenta.

Podemos considerar que la primera etapa de esta disciplina en España, antes del reconocimiento oficial de los estudios de Trabajo Social, estuvo caracterizada por un perfil benéfico-asistencial. La segunda etapa la podemos situar entre los años 1970 y 1990, y corresponde a un período de clara expansión y desarrollo. Indudablemente a partir de los años sesenta se consolida el perfil del Trabajo Social, con un marcado avance respecto a las etapas anteriores y con clara interrelación con los otros países. En los años ochenta nos situamos ya en la trayectoria actual del Trabajo Social, caracte-

rizada por un claro acercamiento a la europea y definida por la instauración del Estado del bienestar social, a lo que hay que añadir una mayor relación e interrelación con las ciencias sociales, con rasgos propios derivados de nuestra realidad pero a la vez en continuo intercambio con otros países.

2. Antecedentes del Trabajo Social en España

Con el avance de la industrialización vemos aparecer nuevos problemas y necesidades en la Europa del siglo XIX, principalmente en la población no propietaria. En España se añadieron además, agravando la situación, otros factores como las crisis agrarias, la guerra de 1803-1834 y las epidemias. Ante el caos de la beneficencia, la Constitución de 1812, en su artículo 321, plantea la municipalización de la asistencia y beneficencia, que se pretendió concretar posteriormente con la Ley de 6 de febrero de 1822, lo que supuso el origen del primer intento de ordenamiento general de beneficencia en nuestro país [1]. Nos parece especialmente importante reseñar aquí la promulgación, en 1849, de la Ley General de Beneficencia Social. Es la primera ley en el Estado español que regula la asistencia social pública. Trata de responder al incremento de las necesidades producidas por las crisis industriales de los años 1843 y 1847. En dicha ley, y en posteriores desarrollos, el Estado asume de manera explícita la beneficencia como tarea propia y se compromete a ejecutarla mediante establecimientos destinados a tal fin en los niveles estatal, provincial y municipal, al tiempo que se regula la tutela de la Administración Pública respecto de la asistencia privada. Los efectos esperados de esta ley en la respuesta a las necesidades se ven frenados por la escasez de recursos para su aplicación y por el bajo nivel de funcionamiento de los organismos dedicados a tal fin, razón por la cual la asistencia pública se mostraba insuficiente ante la presión de las demandas y tuvo que seguir siendo complementada con la caridad y la acción social eclesiástica y privada.

Respecto a las modalidades de intervención en este contexto, suele citarse a Concepción Arenal (1820-1893) como un referente teórico imprescindible y una figura clave en España. Sus aportaciones teóricas se sitúan en un esfuerzo permanente por superar la dicotomía entre pensamiento y acción desde la influencia de la Ilustración, el humanismo liberal, el cristianismo reformista, la defensa de la mujer y la visión de los que sufren la pobreza. Desde esta óptica aborda proyectos reformistas e iniciativas sociales. Entre sus numerosos escritos podemos destacar *El visitador del pobre* y *Cartas a un obrero y cartas a un señor*, manuales que reflejan una gran sensibilidad ante los problemas sociales y que incluyen indicaciones pedagógicas para quienes atienden a los pobres y presos. La autora considera que debe partirse de la observación de la realidad social para comprender sus actividades y comportamientos. Subraya que es la sociedad la que debe

procurar los bienes necesarios para cubrir las necesidades, y que la acción social sólo será benéfica, eficaz y justa si parte del estudio de las mismas miserias humanas, físicas y morales y de una clasificación de las penurias en orden a solventarlas ulteriormente, pero siempre respetando la dignidad de la persona a la que se presta ayuda y procurando la promoción y el desarrollo de todas sus potencialidades para que ella misma sea artífice de su progreso.

Para poder avanzar en las obligaciones de los poderes públicos a través de la legislación laboral y responder a problemas de asistencia y beneficencia social, se hace necesario intervenir y limitar de alguna manera la propiedad privada. La pobreza resulta un problema social que reclama soluciones jurídicas, económicas y sociales. Así se pone de manifiesto, por ejemplo, en la encíclica *Rerum novarum* y en el informe de la Comisión de Reformas Sociales entre 1883 y 1884, que más tarde es sustituida por el Instituto de Reformas Sociales y tuvo una importante repercusión en la acción social. De hecho, tanto la comisión como el instituto preparan la regulación de las condiciones laborales y de previsión mediante legislaciones reguladoras de accidentes de trabajo, condiciones de trabajo de menores y mujeres, conciliación y arbitraje industrial, huelga, etc. (Alemán, 1991: 123-142).

En la racionalidad y modernización de la beneficencia y la previsión en España hay sin duda que destacar la gran labor realizada por el Instituto Nacional de Previsión, creado en 1908. Es el artífice de la puesta en marcha de las pensiones de retiro por invalidez y vejez, que supuso la incorporación —aunque lenta— de España al impulso en materia de política social que se estaba produciendo en Europa y permitió entablar, a través de la Organización Internacional del Trabajo, un proceso de relaciones internacionales en el campo social que los países industrializados han mantenido durante todo el siglo pasado. Este impulso y colaboración se manifiestan en innovaciones en el plano organizativo y administrativo con la creación, por ejemplo, de ministerios sociales, como el de Abastecimiento, en 1918, y el de Trabajo, en 1920. Se avanza así en la diferenciación entre beneficencia, seguros y previsión. Entre las medidas benéficas se promueven subsidios, socorros caritativos, control y represión, carnés de pobre y fichas policiales y se aprueba la Ley de vagos y maleantes (25 de abril de 1933). Por lo que atañe a la previsión, entre 1931 y 1936 se desarrolla y aplica la legislación al respecto, e incluso se llega a preparar un sistema unificado de seguros que finalmente no se llevó a la práctica. El objetivo de esta unificación se centraba en coordinar, ampliar y desarrollar los diversos seguros, así como las instituciones sanitarias, de asistencia, inspección y jurisdicción contenciosa. Este proyecto quedó interrumpido en 1936.

En el curso de la Guerra Civil, y con objeto de hacer frente a las necesidades emergentes, se crean en ambas zonas el «Socorro Rojo» —en la republicana— y el «Auxilio de Invierno» —en la nacional—, del que derivará el Auxilio Social, encomendado a la Sección Femenina de la Falange

Española y que fue objeto de reciclaje en la etapa tecnocrática del régimen de Franco hasta convertirse, por decreto de 5 de abril de 1974, en el Instituto Nacional de Asistencia Social (INAS) (Casado, 1994: 1.747 y ss.).

Pero todas estas medidas no sirven para dar cumplida respuesta a las necesidades vigentes si no van acompañadas de una intervención fundamentada y acorde con el avance de su complejidad. Esta necesidad de cubrir ambos frentes es la que da lugar a la aparición del Trabajo Social, que no surge en nuestro país hasta ya entrado el siglo XX. Tal retraso está justificado, entre otros motivos, por la mayor lentitud en alguno de los procesos derivados de la industrialización que acompañan su aparición y desarrollo. Así, podemos constatar que aunque en algunas regiones españolas los movimientos obreros y las reivindicaciones sociales y laborales surgen casi de modo similar y simultáneo a que lo hicieran en la mayoría de los países europeos, se conducen en condiciones generales de mayor pobreza y crisis económica, además de verse continuamente expuestos a los vaivenes derivados de frecuentes cambios de gobierno. Eso dificulta la necesaria organización para la solución de los problemas que se van generando. De hecho, como habrá ocasión de comprobar, no es casual que el Trabajo Social tenga su origen allí en donde empieza a surgir el avance industrial y el movimiento social obrero.

3. Orígenes y evolución del Trabajo Social en España

Para una aproximación al origen y a la evolución del Trabajo Social en nuestro país, pueden considerarse tres etapas.

3.1 Primera etapa del Trabajo Social en España [2] (1930-1970)

Nos interesa destacar aquí las características de la intervención a lo largo de estos años y las diferencias que se van produciendo. Su evolución está en estrecha relación con los procesos formativos previos al ejercicio profesional, en el ámbito de las escuelas y a través de la formación permanente de los propios profesionales, cuyo interés en este sentido se expresa fundamentalmente con la organización de sucesivos congresos, encuentros y jornadas profesionales.

3.1.1 El surgimiento de los primeros profesionales del Trabajo Social

Tras la publicación de la encíclica *Rerum novarum* se crea en 1908 en Cataluña un movimiento obrero católico y reformista que promueve la fundación de la Acción Social Popular y que continúa hasta 1916, cuando desa-

parece por presiones de las autoridades civiles y religiosas (Escartín y Suárez, 1994: 50-56). En 1926 se funda en Barcelona el Comité Femenino de Mejoras Sociales, y en 1929 se celebra en la misma ciudad el Primer Congreso Católico de Beneficencia Nacional, con representación de todas las tendencias, políticas y sociales, «permitiendo, además de la participación de la Administración Pública e iniciativas privadas, la expresión conjunta de pensamientos diferentes, procedentes de técnicos, humanistas y religiosos» (Rubí, 1989: 54). Estas primeras iniciativas del Trabajo Social en España reflejan una clara influencia del catolicismo social.

El Trabajo Social, como es sabido, nace y se desarrolla, también en nuestro país, con una estrecha vinculación a la medicina [3]. Durante la Segunda República se presta especial atención a la medicina social mediante la coordinación de campañas higiénico-preventivas a través primero de la Dirección General de Sanidad (Ministerio de Gobernación) y luego de la Subsecretaría del ramo, adscrita al Ministerio de Trabajo, Previsión y Sanidad. Posteriormente, en 1942, se aprueba la Ley de Seguro Obligatorio de Enfermedad, que entra en vigor en 1944 y afecta a todos los productores afiliados. La población excluida del régimen de seguro continúa recurriendo a la asistencia privada, a los seguros libres o a la beneficencia, gestionada por las diputaciones provinciales. En 1944 se implanta la Ley de Bases de Sanidad Nacional, que permanece en vigor hasta 1963, cuando se promulga la Ley de Bases de la Seguridad Social (Alemán, 1991: 148-152).

No obstante estos avances, el Estado social se va imponiendo con más retraso en España que en los países europeos, aunque también se percibe cierta influencia del Informe de Beveridge o la Declaración Universal de los Derechos del Hombre. Por ejemplo, en el noveno principio del Movimiento Nacional se establece que todos los españoles tienen derecho a los beneficios de asistencia y Seguridad Social.

Superada la etapa de la posguerra y el aislamiento internacional, se inicia en España la reactivación económica y el proceso de industrialización y, con ello, un importante éxodo de la población rural a las ciudades, lo que produce alteraciones y cambios en la estructura social: crecimiento notable del proletariado industrial, disminución progresiva de la población agrícola y notable expansión de las llamadas clases medias. Pero esta situación suscita también la aparición de nuevos problemas: chabolismo, carencias en infraestructuras básicas, desarraigo... Al tiempo, empiezan a surgir sindicatos de clase y una izquierda clandestina que impulsaba movimientos vecinales en frecuente colaboración con una Iglesia que comenzaba a prepararse para las nuevas condiciones políticas que se avecinaban (Sarasa, 1993: 157).

La evolución del Trabajo Social en España se vio frenada cuantitativa y cualitativamente por la Guerra Civil. Los profesionales debieron asumir un papel eminentemente asistencial dirigido a paliar las consecuencias del conflicto bélico con un talante marcadamente paternalista. Entre 1932 y

1950 se diploman en España 270 asistentes sociales, de los cuales 149 trabajan profesionalmente. A partir de los años cincuenta se produce en España [4] una fase de expansión y desarrollo que tiene su expresión en un considerable avance del Trabajo Social y, como consecuencia, en el reconocimiento oficial de los estudios en 1964.

3.1.2 La formación en Trabajo Social en esta primera etapa

La formación en Trabajo Social en España encuentra su primera expresión en Barcelona, en 1932, en un momento político y social lleno de transformaciones, tensiones, incertidumbres y esperanzas que caracterizaron la Segunda República española. En 1937 surge la primera escuela de formación social en San Sebastián, que continuó hasta 1939, momento en que se traslada a Madrid. Son los comienzos de un largo proceso que llega hasta nuestros días y que culmina en el reconocimiento oficial de los estudios (véase la tabla 5.1) .

El currículo formativo en Trabajo Social según el Decreto 1403/1964, de 30 de abril (BOE de 15 de mayo), ratificado por orden ministerial de 26 octubre de 1966, supone mayor estructuración de las asignaturas y contenidos contemplados, así como mayor homologación de las funciones y actividades que deben ser realizadas por los trabajadores sociales. En dicho decreto encontramos párrafos que exponen la realidad social a la que el profesional debe responder y para la que tiene que formarse:

> La inserción de los individuos en la sociedad da lugar con frecuencia a estados de inadaptación, provocados unas veces por circunstancias particulares del sujeto (instrucción deficiente, enfermedad, hábitos antisociales, emigración a un medio extraño) y consecutivos en otros casos a la especial complejidad de la vida social en sí misma y al ritmo de la evolución.

La unicidad de sentido de estos fenómenos y a la vez la multiplicidad de los motivos a que obedecen han ido perfilando en las modernas sociedades una forma específica de *asistencia social* que, por un lado, no es identificable con ninguna actividad determinada (instrucción, sanidad, beneficencia, asesoramiento, etc.), pero que al mismo tiempo participa en cierto modo del contenido y técnicas específicas de promoción social de individuos, grupos y comunidades que no han alcanzado su normal desarrollo.

El decreto que regula el primer plan de estudios no difiere sustancialmente de los planes que venían desarrollándose en las escuelas existentes. Se aprecia un claro enfoque operativo y práctico en el currículo formativo con una carga docente que representa un 52 por ciento del total y una orientación de la intervención más instrumental y técnica y menos fundamentada metodológicamente.

Tabla 5.1 Trayectoria previa y reconocimiento oficial de las escuelas de asistente social (1932-1967)

Año	Acontecimiento o hecho más relevante
1932	Creación de la primera Escuela para la Formación de Asistentes Sociales por el doctor Roviralta en Barcelona.
1952	Solamente se contabilizan tres escuelas en el territorio nacional (dos en Barcelona y una en Madrid).
1958	Los estudios de asistente social son encuadrados dentro de la Dirección General de Formación Profesional.
1959	Desde 1952 hasta esta fecha aparecen 16 escuelas más en España. Creación de la Federación Española de Escuelas de la Iglesia de Servicio Social (FEEISS).
1962	Aparece el día 22 de febrero en el BOE una orden ministerial por la que se crea una Comisión para la Reglamentación y Reconocimiento de la profesión de Asistente Social.
1964	Decreto 1043, de 30 de abril —publicado el 15 de mayo—, sobre Reglamentación de las Escuelas. Orden de 16 de julio —publicada por el BOE el 22 de agosto— por la que se nombran los *representantes de las escuelas de la Iglesia* (FEEISS), componentes de la Junta Consultiva de las Escuelas de Asistentes Sociales. Orden de 31 de julio por la que se aprueba el Plan de Estudios y el cuadro-horario de las enseñanzas de asistentes sociales (publicada el 12 de agosto).
1965	El 1 de junio se publica la Orden de 4 de mayo sobre reconocimiento de escuelas no oficiales de asistentes sociales.
1966	Se publica el 18 de noviembre la Orden Ministerial de 25 de octubre, por la que se reconoce el título de Asistente Social en el nivel de Técnico de Grado Medio. Orden de 26 de octubre por la que se aprueban los planes de estudio, cuadro-horarios y cuestionarios de las enseñanzas de asistentes sociales.

Los cambios sociales que se vienen produciendo y el avance y reconocimiento de la actividad profesional influyen en la consolidación de la formación para una intervención menos benéfica y de carácter más social y comunitario. Ello impone una nueva revisión y organización de los contenidos de la formación básica. En este proceso es destacable la influencia que tienen las organizaciones profesionales (asociaciones, congresos, etc.) y las propias escuelas (véase la tabla 5.2).

3.2 Segunda etapa del Trabajo Social en España (1970-1990)

Podemos diferenciar en esta etapa dos fases: una primera, que corresponde a los años setenta, en la que se produce un avance de estabilización técnica, y una segunda definida por el nuevo marco de derechos y deberes ciudadanos tras la aprobación del la Constitución española.

Tabla 5.2 Cuadro sinóptico de la evolución de los estudios de asistente social de 1968 a 1981

Año	Normativa y hechos más relevantes
1968	Primer Congreso Estatal de Trabajo Social en Barcelona.
1970	Promulgación de la Ley General de Educación, en la que se ignoran los estudios de asistente social.

3.2.1 Fase de estabilización técnica (1970-1980)

El incremento de las escuelas continúa, de forma que, en 1970, eran ya cuarenta y dos las que existían por todo el territorio del Estado. Y al igual que ocurría en el resto de los países del mundo, las escuelas de Trabajo Social se creaban en las zonas más industrializadas y de mayor desarrollo económico. De hecho, al sur de la línea Valencia-Madrid-Valladolid encontramos en esta época sólo cuatro centros de formación de Trabajo Social. Hay también un factor innegable que influye en el avance del Trabajo Social en España, y es la apertura progresiva de España y la ampliación de relaciones con otros países, circunstancias que posibilitan la firma de convenios y tratados (ONU, UNESCO, etc.). Todo ello adquiere una nueva dimensión con la caída de la dictadura y la instauración de la democracia en nuestro país, de forma que a partir de 1975 se inicia un período de grandes transformaciones.

La revisión sobre Trabajo Social que entre 1965 y 1970 se inicia en todo el mundo llega también, aunque con cierto retraso, a España. Es en este tiempo cuando la profesión inicia un camino de replanteamientos, interrogantes y búsquedas dentro del contexto y la problemática social de cada país. Así se reconoce en el Segundo Congreso Nacional de Asistentes Sociales celebrado en Madrid en 1972: «Nuestra profesión adolece de muchas cosas, entre otras la de poder fomentar parte de la planificación y organización del país en materia de servicios sociales [...]; ello exige, mientras tanto, la necesidad de actualizarnos, de formarnos permanentemente» (*Memorias del II Congreso Nacional de Asistentes Sociales*, 1972: 23-24).

Resulta particularmente relevante para la revisión del Trabajo Social el Tercer Congreso Nacional, celebrado en 1976 en Sevilla, pues en él se acuerda el cambio de denominación de asistente social por la de trabajador social, y la de servicio social por la de Trabajo Social. En dicho congreso, González Seara se expresaba así en su ponencia: «Los trabajadores sociales son unos profesionales que la sociedad industrial ha hecho necesarios, pero sólo lo serán en la medida en que sean profesionales capacitados para resolver los problemas que se les asignen» (1976: 29). El mismo ponente alude

a la necesidad de superar una intervención social paliativa, y aboga por una acción más fundamentada, capaz de incidir en las causas y no sólo en los efectos.

La ampliación de los derechos sociales y de las ciencias psicosociales es otro factor que se refleja en la revisión y el reconocimiento de la disciplina, como se expuso en las III Jornadas de Trabajo Social celebradas en Pamplona durante los días 26 al 30 de septiembre de 1977. Como ya se planteó en las VI Jornadas de la zona de Levante celebradas en Valencia en 1975, se consideró también en Pamplona el tema de la ideología del Trabajo Social, aunque en esta ocasión la cuestión se trató con más serenidad y objetividad y acabó por reconocerse la existencia de diversas posiciones ideológicas.

Tabla 5.3 Breve trayectoria histórica de la formación en Trabajo Social en España

1972	Segundo Congreso Nacional de Asistentes Sociales. Madrid.
1973	Orden Ministerial de 3 de julio, sobre acceso de los asistentes sociales a los estudios universitarios, si tienen bachiller superior. Decreto de 12 de agosto, por el que se regula la creación de Escuelas Universitarias.
1974	Se crea una Comisión de Escuelas, Escuela Oficial y Federación de Asistentes Sociales (FEDASS) para la gestión con los ministerios de su integración universitaria. El total de las escuelas se niega a aceptar la inclusión de los estudios en la Formación Profesional.
1976	Tercer Congreso Nacional de Asistentes Sociales.
1980	Se aprueba una proposición de ley el día 21 de febrero, relativa a la *transformación y clasificación como universitarios* de los estudios de Trabajo Social, creación del título de Trabajo Social y transformación de las Escuelas de Asistentes Sociales.

Como consecuencia de los procesos anteriores, y ante la constatación de la necesidad de una formación más consolidada para un ejercicio profesional eficiente, el 28 de agosto de 1981 el BOE publica el Real Decreto 1850/1981, de 20 de agosto, sobre la incorporación de los estudios de asistentes sociales en las escuelas universitarias de Trabajo Social. El reto consiste en garantizar una formación técnica y científica de calidad para los trabajadores sociales siguiendo las directrices de la Ley de Reforma Universitaria, que ofrece un soporte para la docencia y la investigación.

3.2.2 Avances del Trabajo Social a partir de 1980

Desde los años ochenta, el factor más decisivo en el avance del Trabajo Social lo constituye el nuevo marco de derechos y deberes para el ciudadano

en un sistema político más adecuado a las realidades y necesidades sociales. Es en el IV Congreso Estatal de Trabajadores Sociales, celebrado en Valladolid en 1980, cuando se dice que «[el Trabajo Social] asume en nuestro país el compromiso de sensibilizar a la opinión pública y extender los criterios que fundamentan la nueva política social y el sistema público de los Servicios Sociales» (Domènech, 1991: 15). De hecho, algunas ponencias expusieron modalidades concretas de Trabajo Social, a través de los servicios sociales (Red, 1980: 421-441). Las metas que se propuso dicho congreso pudieron parecer excesivas. Sin embargo, el paso del tiempo va concretando su realización en áreas concretas, como:

a) El reconocimiento de los estudios de formación de Trabajo Social como estudios universitarios de primer ciclo.
b) La ampliación de las funciones de los trabajadores sociales en el ámbito de la Administración local y central.
c) Incorporación de los trabajadores sociales a la planificación y dirección de programas de acción social.

Cuatro años después, en el V Congreso Estatal de Trabajadores Sociales, celebrado en Vitoria del 22 al 25 de noviembre de 1984, la reflexión se centra en el sistema de bienestar social en España y en la problemática que plantea al Trabajo Social tanto por lo que la misma configuración del sistema conlleva como por el aumento de necesidades que origina el desempleo.

La labor del Trabajo Social es hoy ampliamente reconocida, en el ámbito de los servicios sociales, en todo el mundo, pero, tal como indica Domènech (1991: 15), tiene planteados nuevos desafíos relacionados con la dimensión colectiva y comunitaria de los problemas en los que interviene. Algunos de estos problemas del Trabajo Social en España se pretendieron abordar en el VI Congreso Estatal de Trabajo Social celebrado en Oviedo del 23 al 25 de junio de 1988, y se aglutinaron en torno a las tres ponencias que sirvieron de marco de debate e intercambio: *La tendencia del Sistema Público de Servicios Sociales*, presentada por G. García (Zaragoza), *Los nuevos elementos de la intervención social*, a cargo de C. Borjau (Barcelona), y *La formación de los Trabajadores Sociales*, elaboración conjunta de las Escuelas de Trabajo Social de León y Valladolid. En este congreso se resalta, más que en ningún otro, la relación de la política social con el Trabajo Social y los servicios sociales sobre una base indiscutiblemente psicosocial. Además, se insiste en que el Trabajo Social ha de preocuparse por sistematizar su propia producción teórica y práctica (véase la tabla 5.4).

El 19 de abril de 1983, el BOE publica la orden ministerial por la que se establecen las directrices para la elaboración de los planes de estudio de las escuelas universitarias de Trabajo Social, planes cuyas características más relevantes suponen un reconocimiento implícito de su homologación con

otras diplomaturas universitarias y que han permanecido en vigor hasta la aprobación de los actuales (véase la tabla 5.4).

Tabla 5.4 Cuadro sinóptico de la evolución de los estudios de Trabajo Social de 1981 a 1988

Año	Normativa y hechos más relevantes
1980	Cuarto Congreso Estatal de Trabajo Social. Valladolid.
1981	Real Decreto 1850, de 28 de agosto, por el que se incorpora al ámbito universitario la formación de los asistentes sociales y los estudios conducentes a este título se transforman en diplomatura en Trabajo Social.
1982	Creación de los Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (Ley 10/1982, de 13 de abril).
1983	Orden Ministerial de 19 de abril, que establece las directrices para la elaboración de los planes de estudio.
1984	Quinto Congreso Estatal de Trabajo Social. Vitoria.
1986	El 24 de febrero se reúne el pleno del Consejo de Universidades y aprueba el programa de actuación para la Reforma de las Enseñanzas Universitarias.
1987	Real Decreto 1497, de 27 de noviembre, en el que aparecen las directrices generales a las que han de adecuarse las titulaciones futuras; se establecen asignaturas obligatorias y optativas y un nuevo sistema de medida (por créditos). Mediante la Orden de 8 de mayo se dictan normas para la convalidación del título de Asistente Social por el de diplomado en Trabajo Social.
1988	Sexto Congreso Estatal de Trabajo Social. Oviedo.

El resultado de este proceso es la consecuencia del avance y sistematización teórica y de una progresiva interacción entre las escuelas de Trabajo Social y la propia realidad de las instituciones de servicios sociales en las que los alumnos realizan sus prácticas. En las directrices del plan de estudios de 1983 se presta gran importancia a la integración teoría-práctica y al desarrollo de habilidades tales como análisis crítico del entorno social y relaciones interdisciplinarias. Se resalta también una marcada atención a la evolución y cambio, así como a la metodología y al manejo de instrumentos y técnicas de trabajo tanto individual como en grupo o comunitario. La importancia de este plan formativo se deriva de su coincidencia con la etapa de consolidación —a nuestro juicio— del Trabajo Social en España. A ello contribuye, además del reconocimiento académico universitario, el desarrollo de un cuerpo teórico propio y la integración teórico-práctica.

Las directrices marcadas por el plan de estudios de 1983 se fueron implantando progresivamente en cada una de las 22 escuelas de asistentes sociales, que poco a poco se fueron transformando en escuelas universitarias

de Trabajo Social al tiempo que asistimos al nacimiento de nuevas escuelas.

3.3 Tercera etapa: el Trabajo Social a partir de 1990

3.3.1 Contexto sociopolítico

Los años finales de la década de los ochenta y los primeros de la de los noventa se caracterizan por la presencia de contradicciones que se plasman en el hecho de que, junto a un desarrollo legislativo notable, que articula servicios y prestaciones en diferentes instituciones, y un esfuerzo significativo de las administraciones autonómicas y locales para crear y consolidar una red pública de Servicios Sociales, los gastos sociales por parte de la Administración central no crecen al ritmo necesario para poner en marcha adecuadamente las medidas que se legislan (Muñoz, 2000: 19-20; Miguel, 1998: 301-302). Esta última apreciación no puede hacernos olvidar medidas tan importantes como las establecidas en el Plan Concertado de Prestaciones Básicas en Corporaciones Locales de 1988, que suponen un hito en la apuesta de la Administración central por la consolidación del incipiente sistema público de servicios sociales (Miguel, 1998: 312) y que repercuten claramente en la ampliación de la contratación de trabajadores sociales.

Son años relevantes para la consolidación de la estabilidad democrática en España y su ubicación en el contexto europeo, pero también una etapa en la que asistimos a dos huelgas generales contra el recorte de las pensiones y las precarias condiciones del mercado laboral y a favor de la instauración del salario social y de las pensiones no contributivas, entre otras reclamaciones. También en este período se produjeron una huelga de estudiantes de enseñanzas medias en defensa del sistema público y pidiendo una ley de financiación que asegurase su calidad, y protestas por los intentos de privatización de la sanidad pública.

Como conclusión, podemos afirmar que España atraviesa un período del que aparentemente, por el nombre del partido que gobierna (Partido Socialista Obrero Español), cabría esperar una política socialdemócrata, un desarrollo del Estado del bienestar, la consolidación y ampliación de los sistemas asistenciales; pero ocurre que la política que se instaura tiene mucho que ver con la que se adscribe a la doctrina social-liberal, en consonancia con las tendencias mayoritarias en ese momento en los países de la Unión Europea: privatizaciones, recortes de algunos derechos sociales adquiridos, etc., todo ello, eso sí, acompañado de una gran resistencia social que consigue que se articulen algunas medidas e impide o matiza otras. A todo ello hay que añadir el progresivo debilitamiento de las estructuras organizativas tradicionales de la sociedad y el denominado por algunos autores «resurgimiento de la sociedad civil».

Estas reacciones de protesta de la sociedad ante situaciones no resueltas por los poderes públicos supone para los trabajadores sociales la aparición de nuevos yacimientos de trabajo que, en principio, parecen encarnar planteamientos cercanos a los de su disciplina. En definitiva, estamos hablando de estructuras que generan participación, de colectivos que se agrupan para encontrar respuestas a sus necesidades, de potenciar la democracia creando instancias intermedias entre el ciudadano y el Estado. Pero no podemos olvidar que la realidad demuestra que en España, en muchas ocasiones, estas estructuras se desarrollan con una gran dependencia de los poderes públicos y que con ellas se encubre, a veces, el abandono de responsabilidad por parte de éstos (Sarasola, 2000: 129).

La llegada al gobierno del Partido Popular en 1996 supone una continuidad de las políticas marcadas en el período anterior, continuidad que se rompe a partir del año 2000, cuando este partido asume cambios legislativos importantes en políticas de bienestar social que acentúan las tendencias ya señaladas. De hecho, las grandes movilizaciones contra la política de este partido han tenido lugar recientemente con motivo de las reformas del sistema educativo, el desastre del *Prestige* y la guerra contra Irak.

3.3.2 Realidades, dificultades y retos del Trabajo Social

El Trabajo Social durante este período se enfrenta a un escenario polifacético y con dificultades varias. Ha conseguido alcanzar cierta consolidación [5] y una mayor presencia en la sociedad a través del incremento de profesionales en el mundo laboral, pero se encuentra con la necesidad de revisar planteamientos de la etapa anterior, con que su estatus es aún débil y con un progresivo aumento de diplomados en paro, ya que el número de éstos se incrementa a mayor ritmo que lo hacen los puestos de trabajo que pueden ocupar. Esta falta de adecuación entre número de diplomados y puestos de trabajo se hace cada vez más evidente en las últimas promociones y refleja una situación que no es exclusiva del Trabajo Social, pero que en este caso es una muestra del estancamiento de los servicios sociales y de la progresiva falta de consideración de la dimensión social en otros sistemas de bienestar y en otras instituciones. A ello hay que añadir que la integración laboral se hace en gran parte precariamente, lo que sin duda debe mucho a la política desarrollada desde los años ochenta. Podríamos, por tanto, concluir que la falta de solidez de la nueva red (Miguel, 1998: 410-413), a la que no es ajena la tendencia a la privatización, desemboca en la creación de puestos de trabajo provisionales.

A pesar de todo ello, es necesario recordar que a lo largo del período que comentamos sigue siendo la Administración pública la principal empleadora de trabajadores sociales, aunque se observa un claro desplazamiento de la Administración central a la autonómica y local como conse-

cuencia del proceso de transferencias y del propio desarrollo de los servicios sociales básicos, servicios que se configuran como la principal estructura de integración laboral de los profesionales.

Desde finales de los ochenta se produce una reflexión crítica acerca de la progresiva «burocratización» y pérdida de objetivos y criterios que se consideraban característicos de la profesión (Barbero, 2002). Dicha reflexión se hace claramente explícita al inicio de la década de los noventa, y se ve teñida además por la insatisfacción por los resultados obtenidos y la búsqueda de explicación de lo sucedido. La razón de estos resultados insatisfactorios radica en la identificación del Trabajo Social con los servicios sociales (Ituarte, 1990), que se traduce en un empobrecimiento de la intervención y de la disciplina porque la reflexión se centra en aspectos de gestión y organización. Las críticas se acentúan a partir de 1996 y van dirigidas especialmente a la figura del trabajador social como mero gestor-mediador en el binomio necesidades-recursos. Como respuesta a esta situación se inicia un camino en el que están presentes elementos de las corrientes funcionalista, de «reconceptualización» y de «agente de cambio social» en un intento por combinar los diferentes niveles de actuación considerando lo micro y lo estructural y por tratar de recuperar el bagaje específico del Trabajo Social como elemento fundamental para articular respuestas a una sociedad cada vez más compleja.

No obstante, la rapidez de los procesos y la tímida aceptación de los diferentes planteamientos nos hacen pensar que no hay una postura mayoritariamente respaldada por el colectivo o, en palabras de Heilbroner y Milberg (1998), que no estamos ante una «situación clásica», es decir, ante un paradigma aceptado de manera general por la comunidad profesional y científica, posiblemente debido a que en el curso de esta reflexión se busca una armonía, una falta de contradicciones y una claridad que están lejos de caracterizar al Trabajo Social.

Estas críticas, sin embargo, no deben hacernos olvidar que el simple hecho de que se planteen muestra la capacidad del propio Trabajo Social, de los profesionales y de los estudiosos de la disciplina de reflexionar sobre su propia realidad; capacidad por tanto de crecimiento, de madurez para analizar los errores y buscar nuevos caminos. Tampoco se debe suponer que toda la labor realizada durante el decenio presenta estas deficiencias. Los trabajadores sociales como profesionales de la ayuda mantienen en sus discursos las funciones tradicionales que permiten considerarlos como tales (Bueno y Pérez, 2000: 70; Barbero, 2002), y por ello son conscientes de la necesidad de recuperar determinadas tareas y de profundizar en otras que permitan articular respuestas más adecuadas a las carencias y problemas sociales. Estas funciones y la búsqueda de caminos alternativos, de marcos de referencia que respondan a los nuevos retos profesionales, también están presentes en algunas de las intervenciones que aparecen recogidas en las publicaciones.

En los tres Congresos Estatales de Trabajadores Sociales organizados por el Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales durante este decenio (el VII en1992, el VIII en 1996 y el IX en 2000) el interés se centra en conseguir que el Trabajo Social se desarrolle simultáneamente como disciplina y como intervención. En ellos se refleja la preocupación por los nuevos retos que supone la integración plena en el ámbito europeo y se plantea algo recurrente a lo largo de la historia del Trabajo Social español: ampliar y profundizar la formación. También se hace hincapié en la búsqueda de soluciones a los problemas del Estado del bienestar y a la situación en la que se encuentra el Trabajo Social, que se achaca a la crisis de paradigmas y a la necesidad de un nuevo enfoque que en unos casos se identifica con lo que ha venido a denominarse «complejidad» y en otros se centra en la implantación de un mayor rigor y en una sistematización de la intervención.

A lo largo de toda esta etapa, pues, se realiza un verdadero esfuerzo de sistematización y de reflexión que cristaliza en los siguientes aspectos:

a) Realización de numerosos encuentros organizados desde el ámbito profesional (Jornadas de la Asociación Trabajo Social y Salud, Jornadas de Servicios Sociales en el Medio Rural, congresos profesionales de diferentes ámbitos) y desde el universitario (congresos estatales de las escuelas universitarias, congresos de estudiantes, etc.).
b) Se produce un incremento notable de las revistas publicadas por los colegios profesionales y la universidad, que, si bien tienen un grado de divulgación desigual, constituyen un ejemplo claro del esfuerzo para desarrollar la reflexión sobre el Trabajo Social. La presencia durante todo el decenio de la *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, editada por el Consejo General de Colegios Oficiales, permite considerarla un órgano consolidado de comunicación. También merece resaltarse la permanencia, entre otras, de la revista *Cuadernos de Trabajo Social*, publicada por la Universidad Complutense de Madrid.
c) Se puede apreciar un esfuerzo considerable, sobre todo por parte de autores del mundo universitario, por publicar monografías y traducir autores extranjeros. De forma que a lo largo de la década de los noventa el número de publicaciones de Trabajo Social se incrementa sensiblemente, además de que se puede acceder a ellas con mucha facilidad por proceder de editoriales españolas. El análisis de estas publicaciones pone de relieve que, a pesar del camino recorrido, el Trabajo Social se encuentra aún en una situación de debilidad, ya que una gran parte de los artículos de las revistas y de los encuentros o congresos citados versan sobre otras disciplinas, especialmente sobre servicios sociales, lo que pone de manifiesto su importancia para el Trabajo Social. Igualmente, del estudio de los

artículos que más claramente tienen como objeto de reflexión el Trabajo Social se deriva que la bibliografía utilizada, es decir, la reflexión, el relato sobre el propio Trabajo Social, aquello en que basa su avance, se fundamenta de manera relevante en otras disciplinas. Finalmente se detecta también que las alusiones al Trabajo Social en el discurso de otras disciplinas son escasas o, si se prefiere, simbólicas, pero parecen marcar un camino, una presencia donde antes era total ausencia, con un desarrollo muy destacado en los últimos años.

La bibliografía del período nos permite asimismo concluir que hay constantes, además de las ya señaladas, que por mantenerse a lo largo del tiempo han ido por tanto derivando en rasgos que, de alguna manera, vienen a configurarse como característicos del Trabajo Social. Entre ellos cabe destacar la variedad de funciones, entre las cuales son prioritarias las que se relacionan con la intervención directa, que muestran el carácter plural de la profesión, sin olvidar que el tiempo dedicado a actividades directas e indirectas es similar. De igual manera se observa que la profesión sigue siendo desarrollada fundamentalmente por mujeres, con una incorporación progresiva pero limitada de varones, y que la edad media de los trabajadores sociales es relativamente joven, de forma que parece haberse detenido el progresivo envejecimiento que se apuntaba en la mitad de los años setenta (Estruch y Güel, 1976).

3.3.3 La reforma de los planes de estudios en Trabajo Social y el área de conocimiento

En el desarrollo y consolidación del Trabajo Social no es ajeno el reconocimiento en el ámbito universitario, un reconocimiento que comienza con el Acuerdo de la Comisión Académica del Consejo de Universidades para crear el área de conocimiento de Trabajo Social y Servicios Sociales (BOE de 22 de agosto de 1990), que plantea numerosos retos y que genera diversas críticas que van desde la denuncia sobre la escasa consideración de la especificidad del Trabajo Social hasta la constatación de la ausencia o presencia simbólica de la disciplina en los planes de estudios de otras carreras (Mira-Perceval, 1997: 94, 95; Red, 1997).

Uno de los desafíos iniciales que hubo que afrontar fue la adecuación de los planes de estudios a las exigencias universitarias recogidas en la Ley sobre la Reforma Universitaria (Ley 11/1983, de 25 de agosto). La integración de las escuelas de Trabajo Social en las universidades no encontró mayores dificultades por lo que respecta a la adecuación a las exigencias normativas o a los contenidos docentes; no obstante, existían diferencias claras entre las directrices de los planes de estudios de 1983 y los de1990.

En el primer caso, se afirma que el Trabajo Social constituye el área vertebradora de las materias básicas y complementarias que configuran el perfil de los estudios. En las nuevas directrices el Trabajo Social no tiene esa función vertebradora, y todas las materias se enumeran por orden alfabético, aunque sigue contando con la mitad de la carga docente; ello no podría ser de otro modo, dada la organización de la universidad por departamentos.

Constituye un paso importante en el desarrollo de la formación para el Trabajo Social el Real Decreto 1431/1990, de 26 de octubre (BOE de 20 de noviembre), que recoge las directrices generales de los planes de estudios de la diplomatura en Trabajo Social (véase la tabla 5.5).

Tabla 5.5 La reforma de los planes de estudios en Trabajo Social y el área de conocimiento

1990	Acuerdo de 19 de junio de la Comisión Académica del Consejo de Universidades, en el que se reconoce el «Trabajo Social y los Servicios Sociales» como área de conocimiento. Real Decreto 1431, de 26 de octubre (BOE de 20 de noviembre), en el que se establecen las directrices definitivas: se ratifica la duración máxima de la carrera en tres años, así como la consideración de la carrera como una diplomatura.
1991	Por acuerdo de 8 de abril (BOE de 27 de junio) se incluyen las materias de Trabajo Social, servicios sociales y política social en el área de conocimiento de Trabajo Social y servicios sociales.
Entre 1996 y 2002	Primer Congreso Estatal de Escuelas de Trabajo Social en Valencia. Se plantean las posibilidades de la licenciatura en Trabajo Social. Segundo Congreso Estatal de Escuelas de Trabajo Social en Madrid. Sigue planteándose la licenciatura en Trabajo Social. Tercer Congreso de Escuelas Estatales de Trabajo Social. Ídem. Cuarto Congreso de Escuelas Estatales de Trabajo Social. Ídem.

La continua preocupación por la formación tiene una expresión clara en la reivindicación del reconocimiento de la licenciatura en Trabajo Social, reivindicación que ha sido asumida por el mundo universitario y profesional, que a tal fin realizó propuestas y protestas conjuntas desde finales de los años noventa y principios del 2000.

3.4 Balance provisional del Trabajo Social en España

Los orígenes del Trabajo Social en España los encontramos en la Segunda República, en un ambiente caracterizado por un lento y tardío proceso industrial respecto a Europa. Es un período que refleja cierta inestabilidad política. La aparición de los sindicatos y del movimiento obrero acentúa las reivindicaciones sociales y laborales. A su vez se perciben las influencias

del dinamismo de algunos grupos políticos, como los socialistas de cátedra y el catolicismo social *(Rerum novarum)*, que plantean la necesidad de reformas sociales. El papel que desempeñan los asistentes sociales es de tipo paliativo asistencial. Desarrollan su trabajo en instituciones eclesiásticas y con una formación escasamente sistematizada.

A partir de los años cincuenta y sesenta se produce una reactivación económica en España al ritmo que marca el auge de la industrialización y se supera el aislamiento internacional. Surgen nuevas situaciones, de pobreza y desarraigo, derivadas del éxodo de los pueblos a las ciudades. La formación y el ejercicio profesional de los asistentes sociales siguen vinculados a instituciones privadas, casi siempre eclesiásticas. Se produce un aumento de intercambios de contenidos teóricos y prácticos entre escuelas en España, que aumentan considerablemente en este período, y otros centros formativos de Europa y América Latina. Estas dinámicas refuerzan los contenidos del Trabajo Social. Progresivamente, y después del reconocimiento oficial de los estudios y la incorporación de los profesionales a diversos ámbitos del sistema de servicios sociales, el papel asistencial y paliativo del Trabajo Social se va superando poco a poco y se empieza a prestar atención a la dimensión preventiva y de promoción. Todo ello supone nuevas exigencias de intervención y plantea la necesidad de una mayor formación básica y permanente.

A partir de 1990 desde el Trabajo Social se produce una búsqueda de respuestas a una situación que se considera insatisfactoria, respuestas a demandas que plantean la sociedad española y los nuevos criterios marcados por las políticas sociales de la Unión Europea (políticas de inserción, de financiación a través de proyectos, etc.). Asistimos a los esfuerzos de consolidación de una profesión y de una disciplina que ha optado por aproximar lo que demanda la sociedad y la idea, la intervención soñada; por ello una tendencia mayoritaria es la del funcionalismo, que llevado a sus últimas consecuencias condujo a una práctica pobre de gestión de prestaciones y recursos, a una intervención cada vez más estéril por repetitiva y, por consiguiente, a un desarrollo de la profesión escaso y frustrante para gran parte del colectivo. Las alternativas se situaron con frecuencia fuera de la profesión (planificación de servicios sociales, diluir el papel del Trabajo Social en aras de la globalidad, etc.), pero también, en ocasiones, en la búsqueda de un eclecticismo analítica y profesionalmente mucho más fructífero (Brezmes, 2001) que, sin embargo, al encarnar elementos contradictorios no acaba de ser la elección mayoritaria.

Igualmente durante toda la década está presente la necesidad de ahondar en la relación entre la teoría y la práctica como único camino de verdadero desarrollo del Trabajo Social y abandonar el tan denostado «practicismo», pero sin dejar de ser críticos con las «teorías», «paradigmas» y «modelos», que con cierta frecuencia se presentan como definitivos y que no son más que construcciones de palabras perfectamente hilvanadas desde el punto de vista formal pero completamente huecas de contenido.

El camino recorrido desde 1990 hasta el año 2000 ha sido especialmente notable. Los esfuerzos realizados han mostrado la capacidad de crecimiento del Trabajo Social, su potencial de respuesta ante los nuevos retos de la sociedad, pero también sus debilidades, lo que falta por recorrer en una sociedad que genera nuevas demandas y en la que están institucionalizadas otras profesiones que comparten áreas de actuación y que retan a nuestra disciplina a abrir sus espacios sin renunciar a los ámbitos y funciones que le son propios.

Todo ello implica afrontar el reto de profundizar en los diferentes aspectos que dotan de complejidad y riqueza al Trabajo Social, de reflexionar sobre las dualidades y las contradicciones, de recorrer el difícil pero apasionante camino por el que transita la profesión y la disciplina.

Notas

1. Los apuntes que aquí se plantean se pueden ampliar en De la Red Vega (1993): *Aproximaciones al Trabajo Social*, Madrid, Siglo XXI.
2. Los períodos temporales que recogemos aquí son convencionales y meramente orientativos para las características que pretendemos presentar.
3. A distancia de años vuelve a plantearse en la actualidad la dimensión sociosanitaria en el ámbito de las distintas Comunidades Autónomas a través de diversas medidas normativas y de intervención.
4. Estos aspectos del Trabajo Social en España pueden ampliarse en Molina Sánchez (1994): *Escuelas de Trabajo Social en España*, Madrid, Universidad de Comillas.
5. Una reciente muestra de la progresiva institucionalización del Trabajo Social como profesión lo constituye el *Código de la profesión de Diplomados en Trabajo Social*, aprobado por la Asamblea General del Colegios Oficiales en 1999.

4. Bibliografía básica comentada

J. M. Barbero (2002): *El Trabajo Social en España*, Zaragoza, Mira.

En esta obra se aborda el Trabajo Social en España en los últimos 20 años del siglo XX, analizando la interrelación entre la evolución de las intervenciones profesionales y el contexto en que se producen. El autor se detiene en el progresivo desplazamiento de la actuación hacia elementos de gestión y las respuestas que se articulan para frenar esa tendencia, y reflexiona sobre las dicotomías y las convergencias entre «los discursos» —lo que se dice— y la práctica real —lo que se hace.

M.ª V. Molina Sánchez (1994): *Escuelas de Trabajo Social en España*, Madrid, Universidad Pontificia de Comillas.

El texto nos ofrece una perspectiva histórica del Trabajo Social en nuestro país centrando la mirada en los aspectos formativos, en las dificultades y logros de la adquisición de un estatus académico adecuado. En él se reflejan los acontecimientos relevantes y sus repercusiones en la vida de las escuelas de Trabajo Social en

España, y abarca un amplio período que finaliza con el inicio del camino universitario.

Red Vega, N. de la (1993): *Aproximaciones al Trabajo Social*, Madrid, Siglo XXI.

La autora realiza un estudio sobre los antecedentes y los diferentes elementos presentes en el Trabajo Social. En la primera parte del texto encontramos un capítulo en el que se analizan ampliamente la trayectoria de la acción social, los orígenes del Trabajo Social, su institucionalización y las peculiaridades que todo ello tiene en España hasta la década de los años noventa del siglo pasado.

5. Bibliografía complementaria

Alemán, C. (1991): *Sistema público de Servicios Sociales en España*, Granada, Impresur.

Arenal, C. (1895): *El visitador del pobre. El visitador del preso. La beneficencia, la filantropía y la caridad. Cartas a los delincuentes. La mujer del porvenir, la mujer de su casa. Estudios penitenciarios. Cartas a un obrero y cartas a un señor*, Madrid, Librería Victoriano Juárez.

Barbero, J. M. (2002): *El Trabajo Social en España*, Zaragoza, Mira.

Brezmes Nieto, M. (2001): *La intervención en Trabajo Social. Una introducción a la práctica profesional*, Salamanca, Hespérides.

Bueno Abad, J. R., y J. V. Pérez Cosín (2000): «Percepciones de los Servicios Sociales y representaciones de los trabajadores sociales», *Cuadernos de Trabajo Social*, n.º 13, pp. 53-74, Madrid.

Casado, D. (1994): «Acción Social y Servicios Sociales», *V Informe Sociológico sobre la situación social en España. Sociedad para todos en el año 2000*, Madrid, Fundación FOESSA.

Domènech, R. (1991): «La evolución del Trabajo Social en España en la década de los años ochenta», *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, n.º 20, pp. 14-18.

Escartín, M. J., y M. Suárez (1994): *Introducción al Trabajo Social*, Alicante, Aguaclara.

Estruch, J., y A. M. Güel (1976): *Sociología de una profesión. Los asistentes sociales*, Barcelona, Península.

González Seara (1976):«Actas Congreso Nacional de Trabajo Social», Sevilla.

Heilbroner. R., y W. Milberg (1998): *La crisis de visión en el pensamiento económico moderno*, Barcelona, Paidós.

Ituarte Tellaeche, A. (1990): «Trabajo Social y Servicios Sociales: aportes para una clarificación necesaria», *Documentación Social*, n.º 79, pp. 49-63, Madrid.

Mira-Perceval Pastor, M.ª T. (1997): «La formación para el Trabajo Social en España. Planes de estudios. Niveles y exigencias», *Rev. Servicios Sociales y Política Social*, n.º 39, pp. 91-96, Madrid.

Miguel, J. M. de (1998): *Estructura y cambio social en España*, Madrid, Alianza Editorial.

Molina, M.ª V. (1994): *Las enseñanzas del Trabajo Social en España, 1932-1983. Estudio socio-educativo*, Madrid, Universidad Pontificia de Comillas.

Muñoz de Bustillo Llorente, R. (2000): «Situación y perspectivas del Estado de Bienestar en España», *El Trabajo Social en la era de la incertidumbre*, pp. 17-33, Salamanca, Universidad de Salamanca.

Red Vega, N. de la (1997): «La formación del Trabajo Social en España», *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, n.º 39, pp. 97-105, Madrid.

— (1980): «Actas Congreso Nacional de Trabajo Social», Valladolid.

Rubí, C. (1989): *Introducción al Trabajo Social*, Barcelona, Escuela Universitaria de Trabajo Social.

Sarasa, S. (1982): *El servicio de lo social*, Madrid, Ministerio de Asuntos Sociales-INSERSO.

Sarasola Sánchez-Serrano, J. L. (2000): «Trabajo Social y Voluntariado», *Mesas Redondas y Comunicaciones Libres. IX Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales*, pp. 125-133, Santiago de Compostela, Colexio Oficial de Diplomados en Traballo Social de Galicia.

6. Corrientes filosóficas y teóricas que han influido en el Trabajo Social: funcionalismo, marxismo y teorías comprensivas

José María Morán Carrillo

1. Introducción

Es asumido por cualquier comunidad científica que el verdadero dominio de un conocimiento no se puede dar por hecho si no se conocen las teorías que le dan origen o, dicho de otra manera, si no se conoce su epistemología (*episteme,* «conocimiento»; *logos,* «teoría»). El capítulo que a continuación se ofrece pretende aportar al alumno orientación sobre algunos de los referentes axiológicos que definen al Trabajo Social y, lo que creemos más importante, las diversas maneras de interpretarlo y, como consecuencia, de ponerlo en práctica [1].

Para lograr tal objetivo hemos dividido el capítulo en tres partes que abordarán de forma consecutiva las corrientes de pensamiento o filosofías que, a nuestro criterio, han ejercido más influencia en Trabajo Social: la funcionalista, la marxista y las basadas en las teorías comprensivas. El *funcionalismo* se inicia abordando los motivos de índole teórica, social y política que permitieron la superación de valores inherentes al pensamiento escolástico de la Edad Media y que como consecuencia de ello desembocaron en el desarrollo del racionalismo y el pensamiento ilustrado. La exportación de tal tendencia a lo social por autores como Comte, Durkheim o Spencer hace que el mundo se convierta en un lugar racional y ordenado donde la naturaleza prescribe de forma misteriosa y mecánica el acontecer de la historia. Esta forma de pensamiento ha supuesto para el Trabajo Social un lastre positivista y empiricista del que según muchos aún no se ha salido.

Como si nos encontráramos al otro lado del péndulo, y en segundo lugar, la teoría denominada *marxista, crítica* o *conflictiva* nos sumerge en otra forma de mecánica, aquella en que la estructura económica reproduce la superestructura social, jurídica y política. El mundo tiende a ser explicado desde la lucha de clases y la visión crítica y dialéctica, siendo la búsqueda de la utopía socialista el objetivo que permite pensar en una sociedad libre, igualitaria y definitiva. Desde tal perspectiva el Trabajo Social se construye dialécticamente, es decir, buscando razones últimas que permitan desvelar los motivos genéticos de las contradicciones sociales. Sus objetivos se centran más en la transformación, radical si fuera preciso, que en la reforma, buscando la superación de aquellos elementos que dificultan los procesos de cambio social.

En tercer y último lugar las *teorías comprensivas* nos introducen en un modelo de pensamiento que ignora las motivaciones biológicas o sociales como explicación a la ambigua conducta humana. La actitud individual es más un proceso que un hecho mecánico, más una construcción íntima que una realidad impuesta, más un estado de conciencia que una etapa de desarrollo. Dos son las corrientes que participan de esta visión subjetiva del mundo: las interpretativistas y las humanistas. Las *interpretativistas* se centran en la comprensión de la interacción social y la interpretación que el individuo hace de dicha interacción; tal proceso se nutre de elementos culturales, sociales y simbólicos que convenientemente interpretados se transforman en conducta. Los *humanistas,* por otro lado, observan al individuo como proceso en construcción en el que la perspectiva particular, íntima y subjetiva que el sujeto hace de su diseño vital debe tenerse en consideración. Desde este enfoque el trabajador social se convierte en instrumento a disposición del demandante de ayuda, siendo su orientación de mero facilitador; su labor será considerada más de orientador que de experto, más de artista que de técnico.

2. El funcionalismo como paradigma de orden y consenso: su influencia en el Trabajo Social

2.1 El pensamiento previo al funcionalismo. El positivismo y la transformación del pensamiento social

Se hace evidente para cualquier científico social que entender el concepto de «funcionalismo» obliga a un necesario ejercicio de «buceo teórico» en los antecedentes sociológicos que constituyen la historia del pensamiento social. Son múltiples los autores que encuentran en el positivismo comtiano, el funcionalismo estructuralista durkheimiano o en el organicismo spenceriano fases iniciales de lo que hoy se constituye en el análisis estructural funcional de la sociedad, concepción, e incluso ideología, que es

considerada una de las principales teorías que han dotado de contenido ideológico a la organización de la sociedad después de la Segunda Guerra Mundial. Esta forma de pensamiento, que ha influido de manera fundamental en la interpretación del mundo social, y de la cual el Trabajo Social no ha podido abstraerse, surgió en sus primeras etapas en el siglo XVIII como resultado de un conjunto de influencias sociales, ideológicas y económicas que transformaron la sociedad y que según Morales y Abad (1994) deben explicarse en la coincidencia de dos factores fundamentales, el primero de orden intelectual y teórico, y el segundo, de orden social y político. Siguiendo a los autores mencionados, veamos por separado cada uno de ellos.

2.2 Factores de orden intelectual-teórico

El positivismo y las exigencias del método científico

Los descubrimientos y avances científicos realizados durante el Renacimiento por hombres como Galileo hacen que las ciencias naturales y la física en particular se desarrollen de manera abrumadora a través del uso del método científico experimental. Este contexto permite una nueva formulación de las ciencias sociales, en cuyo estudio se dan dos condiciones: 1) La tendencia al naturalismo, según la cual todos los fenómenos que se producen en el mundo de la naturaleza se pueden explicar en términos de causa efecto. 2) El abandono de los sistemas de valoración ética que otorgan a las explicaciones finalistas y teológicas la causa última de todo.

Científicos de la época, como Augusto Comte (1798-1857), se ven impresionados por la potencia de tales descubrimientos e intentan aplicar dichos procedimientos en el desarrollo de la estructura social. Este enfoque o modelo de análisis de la realidad supone el germen de lo que se ha denominado *positivismo*. Elaboraciones posteriores del positivismo permitirán a otros autores como Émile Durkheim desarrollar teorías que profundizarán en dicha corriente de pensamiento, llegando incluso a proponer la observación de los «hechos sociales como cosas» en un éxtasis por mantener la objetividad y el procedimiento científico en la explicación de los hechos sociales.

El descubrimiento de la existencia de leyes sociales

El desarrollo del positivismo naciente se ve reforzado por la existencia de una idea que se extiende de forma generalizada durante el siglo XVIII: la sociedad, como la naturaleza, está sometida a un conjunto de leyes que regulan el devenir social y la historia. Esta máxima positiva, que apuntala la

idea de que la regularidad en los procesos físicos y naturales puede ser exportada de forma incondicional e indiscutible a los procesos sociales, asume que la ciencia únicamente debe ponerse «manos a la obra» para encontrar aquellas regularidades y analogías que, equiparando a las que gobiernan el universo físico, pongan de manifiesto las regularidades inherentes a la conducta humana (ley de los tres estados de Comte).

La autonomía de la sociedad civil

Las nuevas formas de interpretar la realidad que surgen desde el positivismo y el naturalismo hacen que la sociedad comience a cuestionarse su propia existencia al margen de explicaciones finalistas o teleológicas. Los cambios sociales no pueden entenderse fuera del contexto de la crisis intelectual y social que supone el *desmoronamiento de los paradigmas medievales* (a los que la Revolución Francesa termina por aniquilar), siendo la propia sociedad la que comienza a plantearse sus principios de funcionamiento y equilibrio precisamente en el momento en que estos conceptos empiezan a ser un problema. La aparición del concepto *Estado* como avance fundamental para la constitución de una sociedad civil permite el surgimiento del individualismo como ideología y el desarrollo de la teoría basada en el concepto de *homo economicus.* A partir de este momento se establece un claro deslinde entre la sociedad estamental y el concepto moderno de sociedad civil, que comienza a ser objeto de estudio desde el punto de vista empírico.

Las ideas evolucionistas de Herbert Spencer

Aunque el concepto «evolución» se adjudica a Charles Darwin, fue Herbert Spencer (1820-1903), en su obra *Primeros Principios,* publicada en 1862, el iniciador de la crítica a la explicación teológica del mundo y la defensa de la evolución del cosmos y la sociedad. Esta obra, desarrollada independientemente y con anterioridad a la del afamado biólogo y zoólogo, hace de la evolución una categoría no sólo aplicable a lo orgánico, sino válida igualmente a lo superorgánico, es decir, a lo social. Para Spencer la ley de la evolución es la ley suprema que rige el devenir de la realidad y nos permite comprenderla. Junto a la teoría de la evolución, Spencer considera a la sociedad como un organismo vivo, de forma que sus mecanismos explicativos sirven para comprender la propia evolución de las sociedades. Al igual que los organismos, las sociedades poseen una estructura o conjunto de elementos interdependientes en el que cada parte cumple una función necesaria para el conjunto o todo orgánico.

2.3 Factores de orden social y político

La Revolución Industrial

No se puede abordar el contexto social del siglo XVIII sin hacer mención a los aspectos de índole económica, entre ellos muy particularmente a la Revolución Industrial. El proceso denominado Primera Revolución Industrial se inicia en 1769, año en el que Arkwright inventa la primera hiladora que permite una producción 200 veces superior a la manual. Este invento coincide en el tiempo además con la máquina de vapor de Watt (Lucas Marín, 1992: 88). La industrialización significó una transformación radical en las fórmulas tradicionales de producción. Tanto la agricultura basada en las ideas fisiócratas como la producción artesanal y gremial basada en los pequeños talleres y en las producciones limitadas de bienes de consumo tienen que dejar paso a modelos de producción que se rigen por la aparición de la industria a gran escala, la libertad del mercado y los primeros intentos de organización racional del trabajo. Una vez más la burguesía, libre de ataduras políticas o religiosas, se convierte en protagonista de una nueva forma de relación económica que supedita la obtención del máximo beneficio a las tradicionales formas de organización laboral y social conocidas por el hombre.

El auge de los ideales democráticos

La confluencia en el tiempo de los factores políticos y económicos comentados anteriormente produce una transformación radical de los valores decimonónicos provenientes del orden religioso, jurídico y político del Antiguo Régimen. Es la Revolución Francesa, que se inicia en el año 1789, la que con sus consignas de *libertad, igualdad y fraternidad* permite la ruptura con ataduras que lastraron la sociedad durante siglos, suprimiendo los privilegios estamentales y dotando a una fuerza emergente (la burguesía) de una iniciativa que la consolidó como clase social dominante. Desde esta perspectiva, los valores democráticos van calando progresivamente en la sociedad y en la clase política, que ve en obras como *La democracia en América (1840)*, de Alexis de Tocqueville, el refrendo definitivo a la instauración de dichos valores.

El capitalismo y la cuestión social

Las consignas liberalizadoras que permitieron la emancipación de la tradición medieval tenían otra cara de la moneda que, como aspecto perverso, generó desequilibrios y nuevas e inevitables lecturas del fenómeno social.

El capitalismo, basado en la filosofía del *individualismo utilitarista*, únicamente se interesaba por ampliar el capital y defender sus propios intereses, e ignoraba las condiciones de vida de la clase trabajadora, que muy pronto comenzará a padecer la alienación y la explotación en fábricas y talleres. Estas circunstancias vividas por una masa ingente de nuevos asalariados industriales que no disponían de protección jurídica, que cobraban salarios escasos y que estaban sometidos a muy duras condiciones de trabajo fueron el fermento de una nueva clase social que se denominó proletariado. Esta nueva clase se organizó en partidos y sindicatos revolucionarios para oponerse a las condiciones extremas impuestas por el sistema, iniciativa que favoreció el nacimiento de las internacionales obreras que de mano del marxismo dan origen a los partidos de izquierda y a la implantación a nivel mundial de una alternativa al capitalismo. Con la clarividente propuesta dialéctica de Marx, y el conflicto como modelo explicativo de las desigualdades sociales, Europa entera se ve envuelta en un clima de transformación política y social sin precedentes que ya no se verá apaciguada hasta la aparición de los Estados del bienestar posteriores a la Segunda Guerra Mundial.

Algunas ideas fundamentales, válidas como recopilación de los elementos más importantes del germen funcionalista, se exponen a continuación a modo de resumen:

— Las ideas que se pueden considerar como la génesis del funcionalismo aparecen en una época caracterizada por la transformación social y la crisis de valores que habían sido imperantes desde la Edad Media.
— La evidencia de un sistema que se desmorona y pone de manifiesto la crisis social y moral por la que atravesaba el mundo hace que el interés de los científicos sociales se centre en la búsqueda del orden y el equilibrio social perdido («orden y progreso», proponía Comte).
— Los descubrimientos en el ámbito de la naturaleza y la evidencia de sus generalizaciones llevan a exportar dicho pensamiento al sistema social. Partiendo de esta premisa, se confía en que si hay leyes que explican las generalizaciones propias de los fenómenos naturales, igualmente pueden existir leyes que doten de explicación causal a los fenómenos sociales.
— La metáfora orgánica se utiliza como recurso a la explicación de la estructura y funcionamiento social. El mundo se asemeja a los sistemas orgánicos, de forma que a cada elemento del sistema le corresponde una función que ha de desempeñar en el sistema social.
— Salvo la propuesta marxista, que utiliza argumentos contrarios y opuestos a las ideas de orden y equilibrio expuestas, las interpretaciones positivistas-organicistas establecen las bases teóricas, conceptuales e ideológicas para posteriores interpretaciones funcionalistas

y estructuralistas que, bajo diversas tendencias y corrientes, siguen vigentes hasta la fecha.

2.4 Precursores del pensamiento funcionalista

Con el nombre de «precursores del pensamiento funcionalista» pretendemos abordar de forma escueta la teoría elaborada por un conjunto de autores que han sido responsables, al menos en parte, de la actual configuración del pensamiento social basado en el orden y el consenso. Somos conscientes de que las limitaciones implícitas a toda obra que pretende transmitir conocimiento impedirán, por razones de espacio y tiempo, incluir a otros autores que deberían ser considerados en la presente exposición; sin embargo, pensamos que el intento de hacer relevante el pensamiento que han inspirado a generaciones de científicos sociales será valioso para aquellos trabajadores sociales interesados en conocer los orígenes teóricos e ideológicos de lo que hoy constituye una parte de su objeto profesional. Con esta intención iniciaremos un breve estudio sobre el pensamiento de autores como Comte, Durkheim y Spencer para posteriormente identificar dicha teoría en un conjunto de actividades y prácticas propias del Trabajo Social que podrían ser calificadas de funcionalistas.

2.4.1 Augusto Comte y el espíritu positivo (1798-1857)

Comte (*Cours de Philosophie Positive*, 1842; *Système de Politique Positive*, 1851) es el fundador del positivismo, movimiento intelectual dominante en la segunda mitad del siglo XIX y cuyas raíces pueden seguirse claramente hasta Kant y la Ilustración. Aunque su pensamiento suele ser conocido fundamentalmente por el rechazo radical a todo pensamiento metafísico y la exigencia *positiva* de atenerse a los hechos en cualquier iniciativa investigadora, la riqueza de su obra supera ampliamente estas ideas, que podrían considerarse una mínima parte de lo que es una gran obra del pensamiento social. Siguiendo a Rocher (1990: 194-195), algunas propuestas que definen su pensamiento son las siguientes:

1. La primacía del todo sobre las partes. A su juicio, es imposible explicar un fenómeno social particular sin situarlo en su contexto social total. Este principio es aplicado por Comte a lo que él llamaba «el orden espontáneo de las sociedades humanas». Este principio influye de forma decisiva en dos elementos fundamentales constituyentes de su sistema: la sociología estática, que estructura el mundo de acuerdo con leyes inmutables, y la sociología dinámica, que estudia la sociedad en su perspectiva histórica o evolutiva.

2. El progreso de los conocimientos. Con una perspectiva igualmente histórica, el hombre se inserta en el mundo y lo domina en relación directa a los conocimientos que posee sobre la naturaleza y la sociedad. La relación que se establece entre estas dos variables identificará a dicha sociedad con un estado concreto de su historia y de su evolución particular.
3. El hombre es idéntico en todas partes y en todos los tiempos. De acuerdo con este principio de igualdad otorgado por la biología y por la capacidad cerebral, la sociedad está predestinada a evolucionar de igual forma en todas partes y en el mismo sentido.

De acuerdo con su visión, la sociedad, en su proceso de evolución, y sometida a las leyes invariables en el progreso, está obligada a transitar por tres fases o estadios a los que denomina *ley de los tres estados;* estos son: teológico, metafísico y positivo. Según dicha ley, la historia del mundo inevitablemente avanza de acuerdo con la superación de cada una de estas tres fases o estados intelectuales. Esta idea, clave del arco en que descansa el pensamiento comtiano, no tiene por qué ser asumida de forma abstracta por el mundo, sino que la hace extensiva a un proceso por el que deben transitar los grupos humanos, las sociedades, las ciencias, los individuos e incluso la mente de las personas para alcanzar un estado de felicidad, idóneo o *positivo*.

2.4.2 Émile Durkheim y la coacción social (1858-1917)

El pensamiento de Durkheim (*La división del trabajo social*, 1893; *Las reglas del método sociológico*, 1895; *El suicidio*, 1897; *Las formas elementales de la vida religiosa*, 1912), enlaza con el de Comte en la preocupación fundamental por estudiar la ley de la evolución y la cohesión moral de la sociedad; esta preocupación, presente a lo largo de su obra, ha hecho que se la considere fundamental para interpretar los orígenes del análisis estructural funcional de la sociedad. De acuerdo con Carlos Moya [2]: «Durkheim es el fundador del análisis estructural funcional en sociología. Sobre tal herencia Malinowski, Radcliffe-Brown, Parsons, Merton [...] han convertido dicho análisis en la perspectiva categorial de la sociología, en cuanto esquema totalizador desde el que se constituye la objetividad espacio-temporal del acontecer social». Ya hemos comentado que la crisis provocada por una sociedad en transformación es lo que lleva a los pensadores sociales de los siglos XVIII y XIX a trabajar sobre una preocupación constante: la búsqueda de explicación a fenómenos de índole política, económica y social no acontecidos con anterioridad en la historia del hombre. En este sentido Durkheim se esforzó por encontrar una teoría que permitiera establecer un equilibrio entre dos tendencias opuestas en la sociedad de la época: por un lado

la inclinación individualista y liberal propia de una sociedad recientemente industrializada y progresivamente laica, y, por otro, la búsqueda de la solidaridad social necesaria para construir una sociedad cada vez más ávida de cohesión y equilibrio.

La respuesta a la incógnita propuesta es despejada por Durkheim en su famosa tesis doctoral *La división del trabajo social*, publicada en 1893. En esta obra, los fenómenos sociales son variables dependientes de la división del trabajo que se manifestaba en la incipiente industrialización. Estos fenómenos de cambio, interpretados en el contexto de *función social* atribuible al diseño funcionalista, justificaban de forma muy razonable cómo un proceso de transformación ideológica y económica orientaba la sociedad hacia mejores niveles de organización y de solidaridad entre los hombres. Para Durkheim, la creciente especialización y definición de tareas supone una transición necesaria de lo arcaico a lo moderno y de lo homogéneo a lo heterogéneo. En este sentido la división del trabajo que estaba sufriendo la sociedad contribuiría a lograr su perfeccionamiento, que se manifestaría en los siguientes logros: a) aumentar la fuerza productiva y la habilidad del trabajador; b) incrementar el desarrollo intelectual y material de las sociedades; c) convertirse en una fuente de fortaleza moral y de la civilización; d) superar la esfera de lo económico para comprender que la división supone un orden social y moral sui géneris; e) no limitarse a embellecer y mejorar las sociedades existentes, sino hacer posible sociedades, que, sin ella, no existirían.

Un elemento fundamental en el diseño argumental propuesto por Durkheim es la importancia que el autor confiere a la *coacción social* como evidencia del predominio del grupo sobre el individuo. Siguiendo a Timasheff (1994: 141), el punto de vista de Durkheim se califica a veces de realismo social, en el sentido de que atribuía realidad social definitiva al grupo y no al individuo. Esta idea, basada en un organicismo positivista, parte del supuesto de que *la sociedad es lo real, siendo el individuo un elemento subalterno y derivado de ella.* Lo social, como consecuencia, únicamente podrá explicarse a través de un hecho social, y resulta imposible dotarlo de sentido a través de una explicación centrada en el sujeto particular. Asumiendo que no pueden producirse hechos individuales que expliquen de forma objetiva realidades sociales, se hace necesario concretar qué es para Durkheim un hecho social. Si nos remitimos a su obra metodológica fundamental, *Las reglas del método sociológico* (1895), el autor define los hechos sociales como: «Formas de obrar, pensar y sentir, exteriores al individuo y que están dotadas de un *poder de coacción* en virtud del cual se le imponen. En consecuencia, no podrían confundirse con los fenómenos orgánicos, puesto que aquéllos consisten en representaciones y en acciones; ni con los fenómenos psíquicos, los cuales no tienen existencia más que en la conciencia individual y por ella. Constituyen, por consiguiente, una especie nueva, y es a ellos a los que es necesario reservar y dar la calificación de sociales».

2.4.3 Herbert Spencer y el darwinismo social (1820-1903)

La teoría de la evolución adquirió en el siglo XIX gran resonancia debido a la obra de Darwin en biología y de Spencer en ciencias sociales *(Estática social*, 1850; *Primeros principios*, 1862). En ambos casos el éxito se debe al ambiente social e ideológico en el que aparecieron, ya que estimularon en cierta medida la difusión de sus descubrimientos, que venían a satisfacer dos necesidades básicas: por un lado el deseo de unificar los conocimientos y, por otro, la necesidad de justificar científicamente el principio de *laissez faire*, nota dominante en el clima ideológico de aquel tiempo en Inglaterra y en Estados Unidos (Timasheff, 1994: 63).

Desde sus primeros escritos (*The Proper Sphere of Government*, 1842), ya se manifestaba Spencer sobre la necesaria adaptación al medio por parte de los individuos. Desde su particular forma de entender la adaptación del hombre a sus funciones sociales, pensaba que ésta se produciría de una manera más completa cuando no fueran artificialmente intervenidas. Ya en su primer libro, *Social Statics* (1850), ofrece una primera versión de lo que constituyó posteriormente la base fundamental en su obra y en la que adelantaba que el progreso social supone el paso de una situación en que partes iguales desempeñan funciones iguales, a otra en que partes diferentes desempeñan funciones diferentes o, lo que es lo mismo, la transición que se produce desde lo uniforme hasta lo multiforme. Este primer paso, que le dirigiría posteriormente al diseño de una ley universal de la evolución, se vio reforzado con la publicación en 1859 de la obra de Charles Darwin *El origen de las especies*, en la que encontró múltiples semejanzas con sus ideas [3], de las que se derivó el famoso concepto acuñado como darwinismo social [4].

Aunque la idea de la evolución supone la base teórica de la obra de Spencer, es necesario hacer mención a una teoría secundaria por la cual establece una *identificación de la sociedad con el organismo biológico*. Esta teoría, que supone una importante aportación a la concepción funcionalista de la estructura social, hizo que Spencer ya en la edición revisada de *Estática social* sostuviera que el reconocimiento del paralelismo entre las generalizaciones relativas a los organismos y las relativas a las sociedades era el primer paso hacia la teoría general de la evolución. Spencer, de acuerdo con su teoría, observó diversas analogías entre los organismos biológicos y los sociales. Éstas son las semejanzas por él observadas:

— Tanto la sociedad como los organismos se diferencian de la materia inorgánica por un crecimiento visible durante la mayor parte de su existencia. Un niño crece hasta ser hombre, una pequeña comunidad se convierte en una gran ciudad, un pequeño Estado se convierte en un imperio.
— Así como las sociedades y los organismos crecen de tamaño, así también aumentan en complejidad y estructura. Los organismos pri-

mitivos son simples, mientras que los organismos superiores son muy complejos.
— En las sociedades y en los organismos la diferenciación progresiva de estructura va acompañada de una diferenciación progresiva de funciones. Si hay un organismo con órganos complejos, cada órgano desempeña una función específica; si hay una sociedad subdividida en muchas organizaciones diferentes, éstas tienen funciones diferentes.
— La evolución crea para las sociedades y para los organismos diferencias de estructura y de función que se hacen posibles unas a otras.
— Así como un organismo vivo puede ser considerado una nación de unidades que viven individualmente, así una nación de seres humanos puede ser considerada un organismo.

2.5 La influencia del funcionalismo en la conformación del pensamiento social

La forma en la que el pensamiento liberal-funcional se encarna en valores, esquemas y pautas de conductas sociales (pragmática social) se deriva de la definición de una serie de conceptos como función, necesidad y estructura.

En relación al concepto «función», Merton, teórico funcionalista y discípulo de Talcott Parsons, lo describe en su obra *Teoría y estructura sociales* (1995: 93-95) de cinco maneras diferentes; expondremos, de todas ellas, las más afines a nuestros intereses docentes:

— Desde la perspectiva matemática introducida por Leibniz, la palabra función se refiere a una variable considerada en relación con una o más variables respecto de las cuales puede ser expresada o de cuyo valor depende el suyo. Este concepto, en un sentido más amplio (y con frecuencia más impreciso), se expresa con frases como «interdependencia funcional» o «relaciones funcionales», tan frecuentemente adoptadas por los científicos sociales.
— La palabra función, derivada explícitamente de las ciencias biológicas, ha sido de considerable valor para el análisis en sociología y antropología. En este caso el concepto se refiere a los *procesos vitales u orgánicos considerados en el respecto en que contribuyen al sostenimiento del organismo*. Con modificaciones apropiadas al estudio de la sociedad humana, esto corresponde muy de cerca al concepto clave de función adoptado por los funcionalistas antropológicos, puros o moderados.

Una vez definido el concepto función y apuntadas sus coordenadas básicas, únicamente queda preguntarnos: ¿Cuál es la peculiaridad del pensa-

miento funcional que lo diferencia del resto de análisis sociales? Pensamos que, de forma simplificada, los elementos sustanciales que marcan la diferencia son los siguientes:

— *La relación causal entre variables.* El enfoque funcional parte de una premisa simple: el establecimiento o vínculo entre una variable dependiente y una o unas variables independientes (linealidad), o, dicho de otra manera: la búsqueda de una variable que hay que explicar (dependiente) y otra que explica (independiente). Bajo esta última subyace un espíritu causal que pretende asignar a alguna de las variables consideradas una mayor influencia o importancia como determinante sobre la variable independiente.
— *El sentido social de lo orgánico.* Este concepto, que de hecho se encuentra en el origen del funcionalismo, nos demuestra que la contribución que aporta un elemento a la organización o a la acción del conjunto del que forma parte puede ser entendida como función. Desde la perspectiva orgánica, las funciones desarrolladas por los diferentes órganos, como el hígado, el riñón, el corazón o la función digestiva o respiratoria, se constituyen como la génesis de un sistema racional que será volcado por el funcionalismo a la lógica causal de la conducta humana y al sistema social que la soporta. Desde este recurso deductivo, tenemos la posibilidad de estudiar la función de la familia, el sistema legislativo, la Iglesia o la escuela desde una perspectiva en la que a cada una de las instituciones sociales existentes le es asignada una función socializadora, equilibradora u organizadora, en definitiva, estructurante, de un sistema social en que cada una de las partes contribuye mediante su función al mantenimiento de un todo armónico.

En esta misma línea de reflexión, el concepto «necesidad» completa el binomio *función-necesidad* entendido como relación simbiótica necesaria en la interpretación funcional. La necesidad, por tanto, define la contribución funcional de un elemento a su conjunto, es decir, cómo determinadas acciones o instituciones pretenden satisfacer, mediante su desempeño funcional, las necesidades de un todo orgánico del cual forman parte. Podríamos decir desde este constructo teórico que la satisfacción funcional de la necesidad supera en muchas ocasiones el porqué para preguntarse para qué. Si utilizamos el ejemplo que nos ofrece la obra de Durkheim *El suicidio*, podemos argumentar que la dimensión funcional de una conducta tan íntima como la de renunciar a la vida puede interpretarse desde la necesidad social de poner en evidencia la baja calidad moral o deficiente solidaridad en las sociedades que lo sufren por encima de determinados niveles. En esta misma dirección de análisis, y sin abandonar a Durkheim, el fenómeno de división del trabajo social que se produce a finales del siglo XIX y por el

cual la sociedad se desarrolla y crece funcionalmente podría ser explicado en una misma línea argumental, es decir, desde la demanda de solidaridad en una sociedad que se desarrolla y se hace cada vez más compleja.

Con respecto al concepto «estructura», su punto de partida en ciencias sociales es el de considerar a la sociedad una entidad abstracta y global a la vez. Desde el sesgo funcionalista se indagan cuáles son las funciones esenciales que deben ser desempeñadas para que la sociedad exista, se mantenga y se perpetúe. La obra de Parsons, que se constituye en *estructural funcionalista*, elabora un modelo de análisis del sistema y de la organización social en términos de estructura y de función. Esta teoría, que no es fácil de interpretar y más aún de exponer de forma condensada, dado el marcado carácter abstracto de su pensamiento, parte de la definición de estructura de una manera muy general, diciendo que consiste en «modelos institucionalizados de la cultura normativa». Se advierte inmediatamente que la estructura del sistema social está estrechamente vinculada al sistema cultural. La estructura, en efecto, es la resultante de un proceso de institucionalización definido, es decir, la estructura está integrada por los elementos de la cultura plasmados en modelos de acción social (Rocher, 1990: 373).

2.6 Trabajo Social y funcionalismo: influencias

Dice Howe (1999: 93) que las teorías del Trabajo Social que se sitúan en el paradigma funcionalista tienen dos cosas en común: «Se interesan por las relaciones ordenadas que existen entre la gente; y prefieren explorar estas cuestiones al estilo de las ciencias naturales». Estas precisiones, que nos remiten inevitablemente a una gran parte de los contenidos recientemente expuestos, sirven para enmarcar una visión del Trabajo Social profundamente afectada por una de las teorías sociales (podríamos decir ideología sin lugar a equivocarnos) que más ha influido en las ciencias sociales en general y en el Trabajo Social en particular.

En función del marco teórico recientemente expuesto, y con la intención de ofrecer una amplia visión de la incidencia de la perspectiva liberal-positivo-funcionalista en Trabajo Social, partiremos de la influencia que dicho modelo ha ejercido en alguno de sus principales elementos constituyentes, intentando alcanzar el máximo de definición sobre la presencia de una práctica del Trabajo Social basada en la búsqueda del orden y el consenso. Pensamos que de todas las influencias que el funcionalismo ha ejercido sobre el Trabajo Social dos son, a nuestro juicio, las que han manifestado mayor relevancia en la construcción epistemológica de nuestra profesión: el abuso del empirismo como estrategia de aproximación al conocimiento de la realidad social y la excesiva centralidad en el sujeto como forma de intervención. Ambas circunstancias, cuya génesis ha sido ampliamente comentada en las líneas que nos preceden, serán interpretadas en esta ocasión

desde la influencia que han ejercido en la práctica cotidiana del Trabajo Social.

2.6.1 El predominio del empirismo

Sobre el excesivo predominio del empirismo, podemos comprender que es iniciativa lógica de cualquier disciplina el conocimiento del medio en el que se desenvuelve, así como de aquellos elementos que contengan su objeto profesional. Ahora bien, la elección, el predominio o la excesiva ponderación de ciertos datos, elementos o circunstancias en el análisis de aquello que vaya a construir nuestro conocimiento, así como la interpretación que hagamos de los resultados obtenidos a través de esos datos, constituirán, sin lugar a dudas, una representación específica que obedezca a la hegemonía de una teoría, una ideología o una tendencia presente en el contexto social, científico o profesional en el que nos desenvolvamos.

Siguiendo a Mónica Casalet (1983: 54), tanto la asepsia ideológica que caracteriza a algunos trabajadores sociales como las limitadas posibilidades profesionales, que le restringen a la excesiva burocratización, las urgentes demandas y la intervención voluntarista y metodológicamente indiscriminada, hacen que la réplica a dichas situaciones esté presidida por la imperiosa necesidad de reunir un cúmulo de información. Dicha información (observaciones, estadísticas, datos) constituirá la base adecuada para un conocimiento científico de la situación, siendo éste el camino que aporte la guía efectiva para diseñar las alternativas de diagnóstico y tratamiento. Desde la práctica empirista profesional, el trabajador social sectorializa la realidad con el fin de determinar la situación inicial confusa, jerarquiza el estudio de acuerdo con la importancia o la urgencia del problema y extrae la información necesaria para planear la estrategia de acción (op. cit., p. 63). Los datos empleados, que se registran a través del empleo de técnicas (entrevistas, observación participante, informes, fichas codificadas, etc.), serán reinterpretados y traducidos en indicadores e índices que transformados en estadísticas nos permitirán realizar proyecciones teóricas. Desde esta mecánica de pensamiento, el trabajador social interpretará que en su desempeño cotidiano la práctica científica genera normas de validez universal que aseguran la coherencia en el conocimiento, traduciéndose esto en una práctica confusa, voluntarista y redundante en los procesos de reproducción y/o cronificación.

Las reflexiones realizadas (que han sido fundamentadas en las aportaciones hechas en el presente capítulo: positivismo, linealidad, relación mecánica, causa-efecto) ponen de manifiesto que la elección de una realidad centrada en lo empírico e ignorante de lo contextual y/o subjetivo puede contener en sí misma el predominio de un conjunto de valores bajo los que subyace una ideología o, como mínimo, un sesgo interpretativo. Es por lo

expuesto por lo que consideramos que *la elección del contenido determina el resultado*, de forma que tanto en la investigación experimental como en Trabajo Social la elección racional por el dato, el número o el porcentaje definirá un modelo de intervención que podría ser denominado empirista; en cierto sentido, una forma de funcionalismo. Este postulado, que ha caracterizado la utilización del empirismo en Trabajo Social, pretende una forma de conocimiento pragmático basado en la interpretación objetiva de la situación-problema reflejada por los datos. Este sesgo profesional eminentemente cuantitativo y científico permite a través de la repetición verificar sus propuestas asegurando mediante el método comparativo la verdad de éstas. De acuerdo con el principio expuesto, la búsqueda del dato que pretende alcanzar regularidades nos remite a un axioma implícito en el pensamiento funcional; esto es, el descubrimiento de *uniformidades o regularidades en la naturaleza de las cosas que convenientemente generalizadas y abstraídas se convertirán en leyes.*

2.6.2 La excesiva centralidad en el sujeto

Respecto a la excesiva centralidad en el sujeto como forma de intervención, y según lo referido sobre el funcionalismo hasta el momento, los individuos que viven bajo este modelo interpretativo son tratados de acuerdo con regularidades y equilibrios sociales llamados funcionales en los que se establece una misteriosa relación entre la conducta del individuo y el equilibrio social del cual forma parte. Desde el Trabajo Social nuestra responsabilidad consiste en desentrañar las falacias contenidas en esas regularidades y poner en evidencia la imposibilidad de comprender la conducta ajena disociando el sujeto de las condiciones estructurales y cambiantes que organizan el mundo que constituye su objeto. La experiencia dolorosa, de carencia, no se origina únicamente en su dimensión material impidiendo la satisfacción de necesidades básicas, sino que dicha vivencia de la realidad viene preñada de percepciones subjetivas, sociales o contextuales que trascienden al propio individuo, el cual se constituye, como un elemento más, en el diseño del problema. De acuerdo con la consideración de tales variables en la definición del sujeto en Trabajo Social, queda claro que para establecer con ciertas garantías una relación equilibrada entre apariencia y esencia no se podrá disgregar al sujeto de su historia, de su autopercepción y del contexto en el que la situación-problema se ha producido, desarrollado y/o manifestado.

El diseño por excelencia que separa la unidad sujeto-objeto en Trabajo Social se manifiesta en actitud funcional cuando el análisis de la conducta humana se interpreta desde el estereotipo (aunque podríamos llamarlo prejuicio). Éste se produce cuando una conducta considerada *desajustada* produce la alteración del equilibrio social. Esta conducta, interpretada como

regularidad (descontextualizada y separada de su historia y antecedentes), es etiquetada como perteneciente al grupo que manifiesta actitudes semejantes, lo que lleva a confundir de esta forma la parte con el todo y genera estigma social. Desde esta percepción de la conducta ajena, el objeto ha sido ubicado en una visión que aísla las relaciones interindividuales y al propio sujeto del contexto de sus relaciones fundamentales (De Paula, 1992: 46).

Ya hemos dicho que una de las premisas básicas del pensamiento funcionalista es la *preservación del equilibrio social en el sistema*. Desde este axioma el mundo es concebido como una estructura perfecta, en la que cada miembro ocupa un lugar adecuado y en la que lo disonante es considerado patológico. También sabemos que la forma en que se establece la continuidad del sistema pasa por la *inoculación* de éste a través de los procesos de socialización. En este sentido Kisnerman (1998: 50) nos aclara de qué forma se permite el sostenimiento y equilibrio del sistema social: a) a través del *proceso de socialización*, es decir, actuando como los demás esperan que se actúe en una situación determinada; b) a través del *control social*, que permite el ajuste a comportamientos, a las normas socialmente aceptadas.

Por lo tanto, si la socialización y el control social garantizan el correcto equilibrio del sistema, ¿qué ocurre con aquellos sujetos que por unas circunstancias o por otras no pueden, no saben o no quieran participar del mundo tal y como nos es ofrecido? Desde la lectura funcional de la realidad, los que no son capaces de adaptarse a determinadas condiciones sociales serán susceptibles de sufrir un desajuste y por lo tanto serán considerados desviados. ¿Quiénes son los que no participan del orden social vigente?: a) los que no actúan de acuerdo con el marco normativo de una sociedad (delincuentes, prostitutas, alcohólicos, hippies, etc.); b) los que no se ajustan a los principios de estabilidad y orden y generan conflictos (huelguistas, sindicalistas, etc.); c) los que no están de acuerdo con el modelo cultural progresista y se marginan de él (minorías étnicas, poblaciones marginales). Esta asignación de «patologías» (vago, drogadicto, mal padre, loco, agresivo, incompetente, etc.) que adscribe a los individuos «no funcionales» a categorías de diagnóstico apriorísticas y generalizadoras transmite una visión ciertamente limitada y conservadora de la sociedad, que es capaz de establecer *etiquetas sociales* a individuos que siempre son responsables de su situación de pobreza o marginación y nunca víctimas de las desigualdades e injusticias sociales que podrían haber causado su diferencia. Creemos oportuno incluir aquí la afirmación de Sandoval cuando se refiere a la simpleza en la mecánica causal del funcionalismo para explicar la diferencia: ¿Por qué está tan arraigada esta corriente?; porque es simple de aplicar, no requiere pensar (Sandoval, 2001: 28).

Para terminar, tomando como referencia las ideas aportadas por Howe (1999) y Kisnerman (1998), y a modo de síntesis, trazaremos algunas líneas básicas que evidencian la presencia de actitudes funcionalistas en el desem-

peño profesional del Trabajo Social. Estas tendencias serán identificadas con lo que tradicionalmente se ha denominado *intervención asistencialista*; a saber:

- Su deseo de regulación y equilibrio social llevará a los trabajadores sociales a la búsqueda de algunos cambios para mantener el *statu quo* del medio vital en el que intervengan (individuo, familia, barrio, comunidad). De igual forma se pueden sentir inclinados a practicar una ingeniería social moderada a través de la cual los recursos se redistribuyen con la clara intención de evitar cualquier desequilibrio o desestabilización.
- La reforma, y no la crítica transformadora, es la política preferida. Cuando varias partes del conjunto social experimentan una tensión excesiva, el sistema automáticamente, o a través de intervenciones deliberadas, se reforma para mitigar cualquier presión que haya supuesto una amenaza al equilibrio y el orden.
- Se considera la naturaleza del cliente determinada y no poseedora de libre albedrío. Se investiga a la sociedad y a la gente desde el punto de vista del observador independiente. Las explicaciones ofrecidas por los participantes y/o el usuario acerca de lo que está ocurriendo no son consideradas aceptables.
- Se asume que la gente, tanto individual como colectivamente, está gobernada por reglas y relaciones causales. La tarea del trabajador social será la de identificar estas relaciones y patrones de conducta.
- La gente muestra características que pueden ser comprendidas y descritas objetivamente. El trabajador social tratará de medir, categorizar y establecer relaciones causales entre dichas características con la intención de elaborar un diagnóstico.
- El empirismo forma igualmente parte de la intervención funcionalista; el profesional cree que la actividad humana se aborda mejor como conducta observable que puede ser vista y descrita. La conducta es lo que se ha visto, y no hay por qué buscar nada más detrás de ella.
- En el ámbito de la investigación, la elaboración teórica del profesional queda reservada a los científicos sociales; la práctica, a los técnicos, al trabajador social, que con complejo de inferioridad no se sentirá científico y por lo tanto no generalizará su conocimiento ni realizará predicciones.

De acuerdo con lo visto, el estructural funcionalismo que subyace en determinadas prácticas profesionales encasilla y limita el Trabajo Social, captura su objeto y lo restringe a una teoría estructurada que no pretende explicar el origen de la problemática que subyace tras los «fracasos sociales», sino que se limita a poner en evidencia el papel que cumple una situación-

problema dentro de un marco teórico establecido. Desde nuestro punto de vista algunas de las intervenciones asignadas al Trabajo Social se mueven en este marco de referencia. Será responsabilidad de esta disciplina poner los medios corporativos, profesionales e intelectuales para evitar que nuestra labor se limite a «la poca gloriosa tarea de arreglar los cortocircuitos que saltan en las complicadas instalaciones de la sociedad moderna» (De las Heras y Cortajarena, 1979: 97).

3. El marxismo como paradigma de conflicto social. Su influencia en el Trabajo Social

Las grandes dificultades a las que se enfrentaba una parte considerable de la población a finales del siglo XIX en Europa, producto de las condiciones de vida extremas que impuso la industrialización y el éxodo del campo a las ciudades, desembocaron en una serie de esfuerzos por amortiguar dichas carencias mediante la sistematización de la ayuda a los más necesitados. Son los tiempos en el Reino Unido del «derecho de pobres» *(poor laws)* y las casas de trabajo *(working houses)*, que desde 1660 venían ejerciendo su «caritativa labor» y a las cuales el matrimonio Webb reprochaba su increíble suciedad y promiscuidad, su insalubridad y absoluta inadecuación para el alojamiento y las desmoralizadoras crueldades y tiranías de los contratistas a los que eran arrendadas habitualmente (Moix, 1991: 165). Es un período duro para la población; no olvidemos las influencias ejercidas por el liberalismo decimonónico, que regulaba el mercado de trabajo (o, mejor dicho, que no regulaba), y por el darwinismo social de Spencer (1820-1903), que comprendía el mundo desde la lucha por la supervivencia y el predominio de los más aptos. Una visión de la sociedad evolutiva, positivista y darwinista se traducía en una atención a los más necesitados regulada con parámetros represivos y de auténtico control social. No podemos ignorar, en esta misma línea de valoración del clima social de la época, la famosa intervención de John Stuart Mill (1806-1873), riguroso empirista, inductivista y determinista en materia social y política y un resuelto liberal en moral y economía, quien afirmó:

> Los pertenecientes a las clases inferiores son tratados como niños que necesitan ser dirigidos, porque no están en condiciones de pensar y obrar pos sí mismos: por lo que se contentan con ejecutar dócilmente el trabajo que se les encarga y comportarse respetuosamente con los miembros de rango superior. Si esto ocurre en este sentido, pueden contar con que sus superiores les asistan cuando se encuentren en dificultades (citado por García y Melián, 1993: 22).

En este contexto nace en 1869 la COS (Charity Organization Society) con la intención de unificar esfuerzos para poner en marcha una organiza-

ción eficaz de la caridad privada y para tratar de desarrollar, junto al derecho de pobres y la filantropía ordinaria, un tercer y nuevo método de actuación para remediar la pobreza que existía en medio de la abundancia victoriana (Moix, 1991: 68). La COS, que desarrolló una importante labor durante décadas, nace en simbiosis con las condiciones de la época, denominándose en un primer momento Society for Organizing Charitable Relief and Repressing Mendicity (Sociedad para organizar la ayuda caritativa y reprimir la mendicidad). Se trataba de una sociedad para organizar el socorro caritativo de conformidad con ciertos principios bien definidos; sus fundadores esperaban introducir un orden en las organizaciones filantrópicas de Londres y reducir la incidencia del pauperismo; pero también confiaban en «reprimir la mendicidad», y de ahí que se ocuparan sólo de los casos que juzgaban merecedores de ayuda, con lo que la sociedad apuntaba no sólo a la reducción de gastos innecesarios sino también al uso de la caridad como medio de elevar la talla moral del individuo y de la sociedad (op. cit., p. 71).

Ya en el siglo XX irrumpe en las llamadas ciencias sociales el funcionalismo como modelo interdisciplinario explicativo de mano del sociólogo Talcott Parsons y el antropólogo Bronislaw Malinowski (Kisnerman, 1998: 49). Fue aquélla una época de grandes tensiones sociales producto de los colosales cambios que la sociedad experimentaba, algunos de ellos fundamentales para comprender la historia del Trabajo Social. Mary E. Richmond escribe su libro más famoso, *El caso social individual* (1922), son los momentos posteriores a la Primera Guerra Mundial, que empobrece el continente y envía ingentes flujos de población inmigrante al nuevo mundo y, finalmente, el hecho más trascendental para la historia contemporánea: se produce el triunfo de los bolcheviques en la Revolución Rusa que ofrecen al mundo la posibilidad de construir un nuevo modelo de sociedad.

Como consecuencia del deterioro general de las condiciones de vida, del ejemplo revolucionario bolchevique y de la expansión de la Internacional Socialista, la sociedad inicia una tendencia a la polarización que se irá incrementando progresivamente. *Trade Unions*, partidos políticos y organizaciones de clase adquieren fuerza reivindicativa a través de una mayor presencia en la vida política y, lenta pero progresivamente, van afianzando los derechos de los proletarios en las sociedades más industrializadas. En este contexto social, la crisis financiera de 1929 dispara la incertidumbre y acrecienta la pobreza hasta niveles nunca imaginados. Este colapso social contribuye definitivamente, y de forma trágica, a la generación de un ejército de desheredados que demandan mayores niveles de protección a gobiernos que habían dejado tradicionalmente dichos asuntos al albedrío de las fuerzas de la naturaleza. Éstos son algunos de los acontecimientos que suscitan una nueva forma de interpretar y entender los problemas sociales; es la época de la demanda de justicia, de la protesta por las penosas condi-

ciones de trabajo, de la pobreza universalizada: es la génesis de la perspectiva conflictivista.

3.1 Marx y el conflicto como motor del cambio social (1818-1883)

Al igual que hicimos en la introducción al funcionalismo, pensamos que la posibilidad de incluir en este capítulo todas las influencias recibidas en el Trabajo Social de lo que hemos venido en denominar «paradigma del conflicto» se haría difícil de acuerdo con la variedad de experiencias y antecedentes en la construcción del pensamiento crítico. Siguiendo este razonamiento nos conformaremos con estudiar en este volumen introductorio al Trabajo Social a quien posee la paternidad indiscutible de tan importante pensamiento. Éste no es otro que Karl Marx, que junto a Engels elaboró una filosofía, una teoría económica y una ideología que ha nutrido de forma fecunda la teoría social de los últimos ciento cincuenta años.

Como ya hemos comentado, es ampliamente reconocido que la aportación individual de Karl Marx (*Crítica de la filosofía hegeliana del derecho*, 1843; *Tesis sobre Feuerbach*, 1845; *Manifiesto comunista*, 1847; *El capital*, 1867) ha sido decisiva en la historia del pensamiento socialista. La suya ha sido una de las más considerables contribuciones a la sociología y a la economía política, y sus teorías y doctrinas constituyen el fundamento para la legitimación ideológica de muy notables movimientos y regímenes políticos a lo largo de todo el siglo XX.

3.2 La concepción materialista de la historia

Gurvitch (1984: 76) define a Marx como un economista, un filósofo, un historiador y un doctrinario político, conceptos que, incluso considerados en conjunto, no pueden ofrecer una idea precisa de la originalidad y la peculiaridad de su pensamiento. Sus ideas, que desarrollan por primera vez conceptos como dialéctica, alienación o ideología, definen un nuevo paradigma que altera de manera radical la relación entre los hombres y que produce como consecuencia transformaciones en la sociedad que provocan la polarización, como valor contrario, en la forma de entender lo político, lo ideológico y lo económico. Desarrollaremos a continuación dos de las ideas más prolíficas e interesantes para el Trabajo Social generadas desde la teoría crítica. La primera de ellas es la *dialéctica*, que con su mecánica de la contradicción propone la búsqueda de las causas últimas; la segunda es la *alienación*, que como resultado de la dialéctica ofrece una explicación convincente sobre las conductas asociadas al fracaso y la frustración.

3.2.1 Marx y la dialéctica

De acuerdo con lo que hemos venido exponiendo en el presente trabajo, el materialismo implícito a la teoría marxiana únicamente pudo construirse desde el positivismo extremo basado en la ciencia natural del siglo XVII. Esta visión que se consolidó durante el siglo XVIII interpretaba, para quienes profesaban tal creencia, que el mundo era concebido como carente de espíritu y en él las leyes de la naturaleza seguían una dinámica interna universal y perenne. El idealismo alemán, heredero de tal pensamiento, aportó al racionalismo un elemento de conciencia histórica y crítica de la realidad íntima del hombre, aspecto que permitió el desarrollo de las ideas elaboradas por pensadores como Inmanuel Kant o Georg Wilhelm Hegel.

La ciencia social creada por Marx (fecundada por las ideas generadas por ambos pensadores, fundamentalmente por Hegel) surge de una concepción del mundo basada en la relación existente entre mente y mundo externo. Son ambos autores, con sus reflexiones, los que ponen los cimientos ideológicos para apartar al hombre de su destino finalista, ya que conciben la conciencia como un proceso en construcción en el que el conocimiento del mundo no pasa estrictamente por la voluntad determinista de los designios divinos, sino que considera lo humano al incluir en dicha explicación la fuerza de la razón. Es Kant, heredero del espíritu científico de Isaac Newton, quien considera que la Ilustración supone *el fin de la minoría de edad para el hombre*, aunque posteriormente Hegel pretendiera explicar los fenómenos de la conciencia a medida que camina hacia el conocimiento total de la realidad.

Hegel (1770-1831), partiendo del legado kantiano, pretende superar a su antecesor intentando demostrar que a través de la dialéctica podemos conocer las cosas en sí. Según Hegel, las síntesis que se producen en los procesos dialécticos de conocimiento van desvelando la realidad oculta tras los fenómenos. Hegel parte de la tesis de que el hombre construye su propio mundo organizando los datos que la experiencia le aporta, de tal modo que dicha experiencia le permite adquirir el convencimiento de que el mundo es algo independiente de sí mismo. Esta idea, desarrollada en su obra *Fenomenología del espíritu* (1807), define las etapas que debe pasar la conciencia en el proceso de conocer y que no son otras que: certeza, percepción, entendimiento y autoconciencia. Es precisamente en este proceso de despegue de la conciencia del hombre cuando aparece una de las ideas que posteriormente ayudarían a Marx en la definición del materialismo dialéctico como forma de acceder al conocimiento. Para ello, Hegel propone la dialéctica, que, entendida como contradicción, permitirá la superación de etapas que garantizan el discernimiento pleno de la realidad que se oculta tras los fenómenos. La dialéctica comienza con una tesis; por ejemplo, una conciencia que desea conocer. Ante ella se levanta inmediatamente una antítesis; en nuestro caso, un mundo objetivo radicalmente diferente de la conciencia,

negación de ésta. Se produce una contradicción entre ambos, de la que surge una síntesis: conocedor y conocido se unen en un plano superior, el conocimiento mismo. Las síntesis son, a su vez, nuevas tesis, de modo que la mente avanza hacia lo absoluto siempre por pasos dialécticos superiores. Como afirma Hegel en el prólogo de su *Fenomenología*: «La dialéctica no es sólo el método de la lógica, sino la vida misma de la experiencia. Y es, también, la espina dorsal de todas las visiones sociales del filósofo: de su filosofía de la libertad, de su concepción de la historia, de su teoría del Estado» (Giner, 1992: 390).

Es por tanto la idea de conflicto, subsumida tras la imagen de verdadero y falso, lo que más interesó a Marx de su maestro Hegel; sin embargo, Marx no se queda con toda la dimensión del concepto. Lo que más motiva de la dialéctica al pensador es aquello que tiene que ver con la posibilidad de transformación, lo relacionado con lo cognoscitivo, sin interesarle en cambio lo concerniente a la metafísica con la que Hegel también había impregnado su reflexión. Este distanciamiento de lo filosófico para aproximarse a lo empírico y lo sociológico es lo que caracteriza la dialéctica marxiana. En ella, la génesis explicativa de la mecánica que mueve el mundo se basa en las experiencias concretas de las relaciones sociales; éstas permiten demostrar que tras la dinámica cotidiana subyacen relaciones de dominio y poder. Marx sostiene que esto no tiene nada que ver con la metafísica, sino con algo muy distinto: con la lucha de clases.

3.2.2 La teoría de la alienación

Ya hemos visto cómo entiende Hegel la definición del mundo a través de la superación de fases o etapas que progresivamente terminan en la autoconciencia, siendo para él la alienación un concepto de crecimiento y, por lo tanto, positivo. Feuerbach, pensador que desarrolla las propuestas idealistas de Hegel, reacciona de manera radicalmente contraria a éste al considerar la alienación un fenómeno negativo para el individuo. Para él la causa de la alienación no es otra cosa que la producción abstracta e imaginaria que el hombre hace de Dios. El hombre crea a Dios, lo hace su propio creador y se transforma en esclavo de su propia representación. En definitiva, para Feuerbach la religión es la alienación de la esencia humana que traslada a un ser ficticio lo mejor de la especie, siendo su causa última, ya que el hombre, proyectando sus deseos fuera de sí, pretende convertir en real lo que es sólo producto de su mente. «La personalidad de Dios —afirma Feuerbach— no es más que la personalidad enajenada y objetivada del hombre» (Ander-Egg, 1983: 30).

Marx, desde un análisis dialéctico de la realidad social, supera las propuestas de Hegel y Feuerbach, desarrollando en *Los manuscritos económico-filosóficos* (1844) una crítica a la deshumanización que producen las

distintas formas de alienación en la sociedad (religiosa, económica, política y social). Para Marx la sociedad capitalista en su dinámica de conflicto priva al hombre de desarrollar una multiplicidad de potencialidades intrínsecamente humanas. Observadas desde un punto de vista materialista, Marx las concreta en una cuádruple perspectiva (Miller, 1989: 22):

1. El trabajador enajenado del producto de su trabajo es obligado a vender su fuerza de trabajo, siendo el producto ajeno a él mismo.
2. Como el trabajador no reconoce en su trabajo potencialidad creativa, se enajena del proceso de producción, es decir, del propio trabajo.
3. Dicho proceso de enajenación priva al trabajador de una parte constitutiva del ser humano: la capacidad de crear y de disfrutar de las cosas hermosas.
4. El modelo de producción capitalista, su espíritu de competencia y la división del trabajo separan al trabajador de sus iguales.

Podemos comprobar, por tanto, cómo el concepto «alienación» (del latín *alienatio, alienus*) nos remite a lo ajeno, a lo extraño, a lo otro, a aquello que nos constituye en algo distinto de lo que queremos ser, a aquello que aparta al individuo de su naturaleza humana para transformarlo en un objeto, que, en definitiva, lo deshumaniza. Si asociamos el concepto «alienación» al ámbito de los procesos psicológicos y sociales en los que se desenvuelve el Trabajo Social, podremos comprobar que los fenómenos de marginación, privación, explotación o anomia (sin hablar de los elementos simbólicos asociados a la moda, el consumo, la música, el cine, o los medios de comunicación, etc.) pueden considerarse sinónimos o variantes de él, ya que en última instancia dichos procesos son el resultado de fuerzas opuestas entre lo normativamente aceptado y la situación de extrañamiento que produce la dificultad, la injusticia o la dependencia asociada a ellos.

3.3 Trabajo Social y conflictivismo

En contraposición con el Trabajo Social de corte funcionalista interesado en la adaptación, la causalidad lineal y la patología como proceso particular y subjetivo, el Trabajo Social conflictivista apuesta por otorgar a la sociedad la máxima responsabilidad en los problemas que afectan a individuos y comunidades. Su propuesta de transformación social pasa por: a) el cambio radical y la modificación de las condiciones estructurales de vida de los ciudadanos; b) las propuestas radicales ignoran ofertas reformistas para abrazar un modelo de revolución en las formas y en las ideas. Parece evidente, tras lo aportado hasta el momento, que la ideología marxista va unida a conceptos como dialéctica, materialismo histórico, praxis, alienación o

explotación, conceptos que condensan la base epistemológica de un modelo que modifica por primera vez un enfoque causal del malestar social depositado tradicionalmente en el individuo. Howe (1999: 210), haciendo hincapié en dicha idea, nos dice:

> es precisamente en el conflicto de clases donde se encuentra el mal que afecta a la sociedad generando desequilibrios y tensiones sociales. Aunque la clase dominante necesita la fuerza de trabajo de la clase trabajadora, ésta plantea un problema a los propietarios del capital en la medida en que quiere una mayor participación en la plusvalía. Esto crea un conflicto inherente de intereses entre estos dos grupos principales. La clase dominante, utilizando los aparatos del Estado, busca todas las maneras de poner freno a las aspiraciones e insatisfacciones de la clase trabajadora. Tal vez una de las más importantes para los trabajadores sociales sea la de crear una forma de pensar que enmascara la verdadera naturaleza de las dificultades de la clase trabajadora.

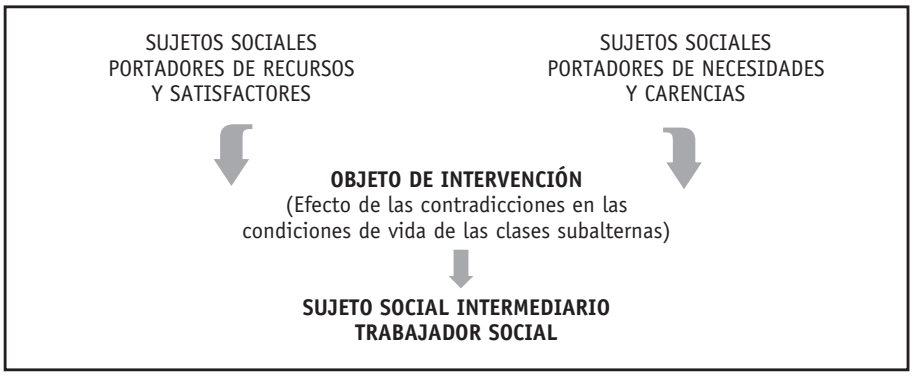
En relación al conflicto generado por las contradicciones de clase expuestas, el mismo Howe nos aclara un poco más adelante:

> A diferencia de los funcionalistas, los estructuralistas radicales ven la sociedad como una entidad que cambia, que evoluciona no a través de esfuerzo coordinados, sino a través del conflicto de intereses, de poder y de recursos. La constante reorganización de los intereses individuales y de grupo conduce a transformaciones de la estructura social. Mientras que para los funcionalistas los disturbios importantes se consideran patológicos, aquí son considerados endémicos y han de ser alentados.

Desde el doble prisma introducido por Howe, el conflicto de clases en Trabajo Social se manifiesta por la existencia de dos grupos sociales: uno instalado en el sistema normativo y con necesidades básicas satisfechas y otro subalterno, ajeno o limítrofe a dicho sistema y carente de recursos personales y de clase para modificar su *statu quo.* Esta histórica disputa bajo la que subyace la pugna en el predominio sobre el control de recursos y poder hace inevitable la presencia de ideología en la labor que desempeña el trabajador social. Desde un análisis muy sintético, la tarea profesional del trabajador social podrá ser considerada en definitiva de intermediación en un conflicto permanente de intereses en que uno de los grupos participantes defiende el predominio de posiciones de privilegio en la estructura social.

En esta misma línea de definición de la labor intermediadora que caracteriza al Trabajo Social, García Salord (1991: 22-23) nos ofrece un esquema en el que argumenta que el ámbito de relaciones en que surge la especificidad profesional es aquel en que las clases sociales se definen como sujetos portadores de necesidades y carencias y sujetos portadores de recursos y satisfactores, que interactúan a través de un sujeto social que interviene como intermediario en el tratamiento del problema que los interrelaciona:

Figura 6.1



Aunque el esquema expuesto nos parece interesante, consideramos que el problema ideológico del enfoque conflictivista en Trabajo Social no puede abordarse desde una posición de neutralidad y fingido consenso, como expone Salord. Bajo la perspectiva dialéctica, el trabajador social como sujeto intermediador entre necesidades y recursos (no olvidemos el sesgo materialista) desempeña una labor que puede oscilar entre dos posiciones consideradas antagónicas; por un lado de compromiso ante las necesidades del pueblo, convirtiéndose en elemento dinamizador de la parte social más perjudicada por las contradicciones capitalistas; por otro, ignorante de la injusticia y volcado en la reproducción del sistema a través de la asignación de recursos materiales a las necesidades más urgentes manteniendo con ello la homeostasis y el equilibrio social.

Podríamos afirmar, tras lo expuesto, que la práctica profesional del trabajador social se desarrolla de manera inevitable en un ámbito de conflicto entre intereses contrapuestos en el que la labor de intermediación social puede convertirse en instrumento de manipulación ideológica tras la cual se adivinan intereses de clase. La acción social, como conclusión, podría convertirse en una parte del aparato del Estado. A ella se le asignaría la función de limpieza de las consecuencias adversas del capitalismo, manteniendo una población obediente y asegurando una fuerza de trabajo saludable y educada. En la medida en que los trabajadores sociales consiguen suavizar los peores efectos de las grandes desigualdades materiales y anestesiar a la población frente al origen real de sus problemas, puede considerarse que su labor está reforzando al capitalismo. Según Howe (1999: 215), el desarrollo del Estado del bienestar es, en parte, el precio que el capitalismo está dispuesto a pagar a cambio de estabilidad política. Al contener la insatisfacción y el malestar, los trabajadores sociales son una de las muchas profesiones retribuidas por el Estado que ayudan a sofocar los conflictos inherentes a la sociedad capitalista. Así, retrasan la irrupción de las crisis y en último término la caída del capitalismo.

Es precisamente la influencia de la teoría marxista la que pone en evidencia contradicciones como la que acabamos de exponer, contradicciones que se insertan en la más pura dialéctica y sobre las cuales los trabajadores sociales deberíamos reflexionar extensamente. Desde la propuesta crítica superadora de tal estado de cosas, se proponen distintos tipos de Trabajo Social radical, todos ellos coincidentes en la crítica a los modelos denominados «tradicionales», que tienden a centrarse en la transformación de los individuos en lugar de cambiar las estructuras sociales que causan problemas como la pobreza, las viviendas precarias, el patriarcado o el racismo. Malcom Payne (1995: 258), citando a McIntyre, nos ofrece un útil resumen de las críticas radicales al Trabajo Social tradicional: a) las explicaciones del Trabajo Social tradicional reducen los complejos problemas sociales a problemas psicológicos individuales; tienden a «culpar a la víctima» haciendo a los clientes responsables de problemas que tienen orígenes sociales; b) «confina» a la gente que tiene problemas y la aísla de otras personas que podrían compartir esa experiencia, con lo que se impide que sea tratada en compañía de éstas; c) fortalece y secunda el opresivo orden social del capitalismo.

3.3.1 El ejercicio dialéctico en el Trabajo Social

Aunque los antecedentes intelectuales del Trabajo Social crítico son muy variados y oscilan desde las teorías feministas hasta el desarrollo comunitario, pasando por la sociología radical, la antipsiquiatría o las propuestas antirracistas, consideramos que la *dialéctica* se encuentra presente en todos aquellos análisis que pretendan un conocimiento riguroso y profundo del fenómeno social. Desde nuestro punto de vista la consideración de posiciones antagónicas en el análisis no impide abarcar la realidad social en toda su dimensión, sino, antes al contrario, ofrece la posibilidad de encontrar desde la dialéctica la compleja evidencia constitutiva del fenómeno social que aproxima, y decimos aproxima, al conocimiento científico.

Ya comprobamos en las referencias al consenso que si alguna característica define el funcionalismo ésta es que, al calificar a todos los elementos del sistema como igualmente importantes, dicha circunstancia hace difícil señalar un elemento propulsor o fuerza causal en la acción social. Desde la epistemología conflictiva tal situación de ambigüedad no es posible, ya que como hemos visto los instrumentos epistemológicos que garantizan la conexión entre los hechos y sus correspondientes motivos genéticos son desvelados a través de la dialéctica y el historicismo.

Ya sabemos que la dialéctica de la realidad se construye de forma compleja y está preñada de ambigüedades. Parece razonable pensar, por tanto, que para abordarla nos veamos obligados a superar viejas lecturas lineales y causalistas e incluir, al menos en parte, una cierta dosis de compromiso y

visión crítica a la hora de interpretar la realidad. No podemos olvidar que desde la óptica marxista la dialéctica toma como punto de partida el materialismo histórico. Este concepto, básico para el posicionamiento conflictivista, se resume en la consideración del conjunto de relaciones de producción económica y simbólica como plataforma sobre la que se levanta la superestructura jurídica, política y cultural. Partiendo de este apunte clarificador, entendemos la dialéctica como el acto de organizar la relación entre el razonamiento y la aprehensión de la realidad que permite el conocimiento. Esta conexión entre pensamiento y realidad nos obliga a conocer dos cosas: por un lado, los referentes externos e históricos que definen la propia realidad, y, por otro, el control de los pasos lógicos que utilizamos para llegar al conocimiento desde una aproximación coherente. La epistemología dialéctica entendida como metodología estará fundada, pues, en la práctica histórica y la dinámica presentes en todo proceso social.

Por otra parte, ya hemos conocido en las primeras líneas dedicadas a este paradigma que fue Hegel quien inició el proceso dialéctico a partir del cual Marx diseñó el camino que permite al hombre dominar las variables que le hacen dueño de su destino. Esta forma de conocimiento, que parte del axioma en el que la realidad existe de forma independiente del sujeto que conoce, nos obliga a aceptar que quien pretenda conocer lo externo deberá adscribirlo a un momento histórico concreto, siendo éste a su vez el producto de un conjunto de variables sociales, políticas y económicas existentes en un momento dado. Kisnerman (1998: 110), en una metafórica aproximación dialéctica sobre la captación del hecho social, nos dice al respecto:

> El conocimiento como proceso comienza con la captación sensible del objeto. Al fijarse en la memoria, podemos representarlo, describirlo en su forma y cantidad, en su apariencia. Pero sólo por la razón, relacionando sus partes con el todo que lo contiene, podemos explicar qué es su contenido, su cualidad, su esencia. Un poblado es un conjunto de casas. Esto no nos dice qué relaciones existen entre los vecinos, de qué viven, qué vínculo mantienen con el mundo exterior. Tampoco nos lo dice la cantidad de habitantes, ni cuántos son de tal o cual nacionalidad, estado civil, nivel educativo, etc. El paso de lo abstracto a lo concreto, de lo desconocido a lo conocido, de lo simple a lo complejo, es un movimiento que consiste en negar lo inmediato, la evidencia, lo dado por los sentidos, para penetrar en esa realidad y aprehender su esencia, en aquello que podrá distinguir este poblado de cualquier otro como singular-particular, en la generalidad de poblados que constituyen una región o un país. La esencia de las cosas, en definitiva, está en las relaciones que mantienen sus elementos constitutivos.

Desde un posicionamiento dialéctico para el Trabajo Social, coincidimos con Teresa Matus en su propuesta de abordaje de la realidad en la que plantea la posibilidad de captar de manera más amplia, completa y dialéctica el contexto en que desarrollamos nuestro papel profesional. Matus

(1999: 26-27), partiendo de dos premisas que pretenden ofrecer «nuevas cartografías» a la profesión, nos propone, desde una perspectiva crítica, los siguiente criterios orientados al crecimiento:

1. Que la concepción tecnológica del Trabajo Social, en sus diversas vertientes, se ha vuelto claramente insuficiente y problemática: sus conceptos, su horizonte metodológico, la manera de relacionar teoría y praxis, las herramientas con que cuenta y la forma en que las usa se han vuelto inconsistentes tanto para nombrar con claridad las contradicciones existentes en sus ámbitos de acción como para intervenir en ellos.
2. Que es posible pensar otras propuestas para el Trabajo Social reasumiendo una relación contradictoria de teoría y praxis en el horizonte de una compresión social compleja, de una intervención social fundada en otros parámetros. Lo que se propone es resignificar el concepto de Trabajo Social. Situarlo en un horizonte de intervención que tenga como fundamento una rigurosa y compleja comprensión social, recapturando la tensión existente entre teoría y praxis: no hay intervención sin interpretación social.

En forma de esquema, y de acuerdo con lo propuesto por Matus, la lectura de la realidad previa a la definición diagnóstica en el Trabajo Social deber considerar los siguientes elementos:

Figura 6.2 Intervención social

Lo anterior implica que tras las formas de fijación de lo real hay procesos de validación del saber, de una noción de racionalidad, de tiempo y espacio, una concepción de teoría y praxis, una determinada forma de relacionar sujeto y objeto. Luego, uno de los desafíos centrales en el Trabajo Social consiste en adentrarse en las formas de relación mediada existentes en una intervención social que se piensa adentrándose en las dimensiones de una compresión social compleja. Para intervenir es preciso comprender por qué y sobre qué se actúa. Esta comprensión, por tanto, es siempre histórica. El Trabajo Social debe ser pensado desde los procesos sociales en los que se inserta.

Realizadas las aportaciones teóricas suficientes como para conocer las coordenadas de la interpretación del Trabajo Social basada en el conflicto,

únicamente quedan por hacer algunas reflexiones que permitan aplicar la dialéctica hegeliana propuesta más arriba. Aportaremos para ello una tesis y una antítesis; al lector corresponde el desarrollo de la síntesis. ¿Tras el discurso de la solidaridad y la justicia social, no será el Trabajo Social un aparato ideológico del Estado, una institución que apunta a fortificar la estabilidad de un sistema que estigmatiza y contiene a las clases más desfavorecidas? ¿Cómo puede el Trabajo Social desarrollar su labor de cambio social cuando difícilmente puede abordar desde su práctica la necesaria transformación de los elementos estructurales que reproducen desigualdad, marginación y pobreza?

4. Las orientaciones comprensivas en el Trabajo Social

Si analizamos con detenimiento las corrientes expuestas hasta el momento (funcionalista y marxista), podremos comprobar que en ambas existe una coincidencia a la hora de explicar los sucesos sociales como sujetos a leyes inmutables que definen su origen, proyección y existencia (en el caso funcionalista la búsqueda del equilibrio social basado en las ciencias físicas y naturales; en el caso del marxismo, como orden impuesto por las leyes económicas que determinan la superestructura social, económica y política). Desde este punto de vista, las ideas, orientaciones y filosofías que predominan en ambas perspectivas se encuentran asociadas al *objetivismo* y al *determinismo filosófico* como forma de entender las relaciones entre las personas y las cosas. Veamos de forma somera cada uno de estos conceptos como introducción previa al abordaje de las orientaciones comprensivas en Trabajo Social.

4.1 Objetivismo y determinismo filosófico frente a las orientaciones comprensivas

El objetivismo debe ser entendido como tendencia unívoca y determinista en la que las regularidades entre los hechos empíricos y sus fenómenos causales obedecen básicamente a un orden establecido por las regularidades que sustancian las leyes de la naturaleza. La aproximación a la realidad es cuantitativista, y gusta de la aportación de datos estadísticos y matemáticos que confirmen sus hipótesis de partida. Por otro lado el determinismo filosófico es concebido como la imposibilidad de alterar mecanismos que trascienden la comprensión del hombre y que organizan el mundo de acuerdo con leyes intangibles que no podemos comprender ni transformar. Sus imágenes causales suelen ir asociadas a imágenes de mecanismos específicos que funcionan en particulares condiciones históricas.

Las orientaciones comprensivas están, al contrario de lo expuesto hasta el momento, sujetas a un enfoque subjetivo, interpretativo o hermenéutico,

que entiende que el sentido y el orden que se encuentra en los objetos naturales y en la conducta de las personas no es otra cosa que la creación de la mente. Se llega al conocimiento a través de la experiencia personal, y no existen regularidades naturales o inherentes a la conducta de la gente o a las cuestiones sociales.

A diferencia de las ciencias naturales, que pretenden explicar los fenómenos de forma empírica y/o matemática, las ciencias sociales conciben su mundo desde la variabilidad inherente de la naturaleza humana sometida a las tensiones y subjetividades propias de la construcción social de la realidad. Desde este punto de vista el acceso al entendimiento de tales procesos no se podrá realizar utilizando una aproximación hipotético-deductiva explicativa propia de las ciencias naturales, sino que las peculiaridades de su construcción nos obligarán a desarrollar un procedimiento subjetivo y/o hermenéutico en el que la actitud comprensiva permita el acceso a la parte no objetivada del hecho social.

Pero ¿en qué nos basamos para entender que el hombre debe ser comprendido e interpretado?, ¿por qué observamos que lo que el hombre dice y hace es en ocasiones contradictorio?, ¿por qué hemos de pensar que la conducta del hombre es subjetiva? Siguiendo a Hollis (1998: 159), expondremos a continuación algunas ideas que ponen de relieve lo que de interpretativo hay en nuestra conducta.

1. Las acciones humanas tienen significado. Encarnan intenciones, expresan emociones, se ejecutan por razones y son influidas por ideas acerca de los valores. El individuo quiere significar algo con ellas.
2. La distinción entre el significado de una acción y lo que el actor significa está relacionada con la distinción que existe entre lo que las palabras significan y lo que las personas quieren significar con ellas. Las conexiones entre la acción, el pensamiento y el lenguaje son, por lo menos, íntimas, y cabría alegar que todo pensamiento privado y acción individual presuponen un lenguaje compartido, haciendo con ello del lenguaje algo más que un instrumento al servicio de los propósitos humanos.
3. A diferencia de los hábitos de los animales, las prácticas humanas están empapadas de expectativas normativas. Encarnan ideas sobre lo que uno tiene derecho a esperar de la gente y se ven reforzadas por el sentimiento de culpa y de vergüenza ante el reproche por no estar a su altura. Subyacente a expectativas concretas o a un particular papel, suele haber una ética más general o, con frecuencia, un conjunto de creencias religiosas que extienden el mundo visible al invisible mundo de los valores, ideales y seres sagrados.
4. Aunque los animales puedan tener creencias, no tienen teorías sobre la naturaleza de las cosas. Nosotros, los humanos, sí. En particular, tenemos teorías sobre los seres humanos influidos por las ciencias

sociales. La psicología freudiana, por ejemplo, ha configurado la comprensión que de sí mismas tienen muchas personas. El significado de muchas acciones depende del modelo del mundo social que está en la mente de los actores.

4.2 Algunos precursores del pensamiento basado en la comprensión

Las raíces de la lectura comprensiva o hermenéutica [5] de la acción humana se remontan al idealismo de Hegel y al impulso de autores como Wilhem Dilthey (1833-1911) que, a través de obras como *Introducción a las ciencias del espíritu* (1883) o *Ideas para una psicología descriptiva y analítica* (1894), proponen el estudio de la vida psíquica desde la experiencia interna, desde la conciencia (Carpintero, 1996: 183). El modelo tradicional de conocimiento que produce el trato con los hechos históricos, culturales, sociales, psicológicos o jurídicos lleva a la conclusión de que el uso de conocimientos por ellos generado no puede ser el mismo que el surgido de los objetos de las ciencias naturales. A partir de esta nueva visión se considera que la ciencia tiene ante sí hechos dispersos, vistos desde fuera como fenómenos, y procura ligarlos mediante construcciones mentales de carácter hipotético.

Partiendo de las evidencias propuestas por Dilthey, que se transforman en inquietudes intelectuales, Max Weber (1864-1920) se esforzó en *Economía y sociedad* (1922) en establecer una distinción entre la aproximación idealista de Hegel y la empirista de Comte o Durkheim a la idea de acción social. En esta línea exploratoria de la subjetividad de la conducta humana, Weber manifestó una importante inquietud por la *ambigüedad de los juicios de valor* en el ámbito de las ciencias sociales. Desde la preocupación por esclarecer los aspectos derivados de la teoría y la investigación, considera que el razonamiento positivo o *naturalista* restringe el concepto de la ciencia a un tipo de explicación causal semejante al de la física. Weber piensa que las acciones históricas, sociales, culturales, humanas, si no se comprenden *(Verstehen)*, no se entenderán en absoluto. De esta idea surge la necesidad de construir un *método comprensivo* en las ciencias humanas (Mardones, 1991: 246-248).

No podemos olvidar en el enfoque que nos ocupa a Edmund Husserl (1859-1938), que escribió su obra en la década de los treinta y es considerado el padre de la corriente sociológica denominada *fenomenología*, corriente a la que define como la «ciencia apriorística que estudia las reglas que sigue la conciencia para lograr que las cosas parezcan reales». Aunque de formación matemática, filosófica y psicológica, hizo sus desarrollos más notables en la sociología creando una «veta» de análisis subjetivista sobre la conducta humana que enriqueció de manera notable la comprensión de las cogniciones con las que el hombre fabrica su realidad. Husserl,

influido por su experiencia previa como matemático, incorporó a la fenomenología la idea de que las verdades objetivas que surgen de la lógica de la mente reflejan la estructura real de un mundo externo.

Es por tanto la comprensión, a través del uso de conceptos como subjetividad e interpretación, la que concentra el diseño hermenéutico, diseño que, tomando como punto de partida a Dilthey y a Weber, deriva en diferentes escuelas que han revolucionado el pensamiento social tanto desde el punto de vista ontológico como epistemológico y metodológico. Las escuelas que lo siguen, constituidas con diferentes matices, orientaciones y líderes, han realizado una labor de rastreo fundamental en las formas de comprender cómo los elementos subjetivos presentes en la interacción humana (cultura, símbolos, gestos, lenguaje) forman parte del universo comunicacional en que el análisis interpretativo de los contenidos lingüísticos, la socialización o la cognición han de ser considerados parte constitutiva del universo que define la interacción social. La deriva teórica de todo lo expuesto ha permitido, con el paso del tiempo y la consolidación de la perspectiva, el surgimiento de algunas escuelas de pensamiento que han pretendido superar lo que Weber no concluyó satisfactoriamente desde una perspectiva colectivista. Abordaremos a continuación, y de forma breve, algunas de las escuelas más importantes que ponen en práctica el modelo comprensivo. Las dividiremos en dos perspectivas: las interpretativistas (interaccionismo simbólico y fenomenología) y las humanistas y existenciales, que conciben al hombre como proceso en construcción.

4.3 Algunas escuelas que utilizan el modelo comprensivo

4.3.1 Escuelas interpretativistas: interaccionismo simbólico y fenomenología

A principios de los sesenta del pasado siglo aparece una propuesta más orientada al individuo y a la interpretación que éste hace del mundo que le rodea. Fue precisamente el enfoque psicosociologista, pragmático, empírico e individualista el que permitió desarrollar en la Universidad de Chicago a George Herbert Mead (1863-1931) una nueva corriente de pensamiento denominada interaccionismo simbólico. La Universidad (Escuela de Chicago), que se caracterizó durante su período hegemónico por sus trabajos empíricos e interesados en aspectos relacionados con la problemática de un Chicago urbanizado e industrial, termina derrotando el predominio parsoniano gracias al trabajo de autores como Mead, Horton, Cooley, Thomas, Blumer y Goffman. Tales autores, partiendo de las raíces teóricas propuestas por G. H. Mead, participan en mayor o menor medida de una perspectiva subjetivista e interactiva que de acuerdo con aportaciones posteriores, especialmente la de Blumer, se terminó denominando interaccionismo simbólico.

Dos son los elementos referenciales que definen al interaccionismo simbólico: su marcado carácter pragmatista y la influencia del conductismo. Sobre su carácter pragmático, hemos de decir que dicha tendencia proviene del importante vector que caracteriza al individualismo estadounidense, que cree en la importancia de la acción individual como motor del mundo. El pragmatismo contribuyó a forjar un liberalismo nuevo, más optimista y reformista, un audaz y militante renacimiento en la fe en la riqueza y la creatividad de la acción individual en el mundo. Promovió la idea de que la fuerza de voluntad podía crear un nuevo orden social. Las abstracciones y tradiciones acerca del bien y del mal no se consideraban relevantes para dicha creación, ni las barreras institucionales que se le pudieran oponer. La ética, la ley y los hábitos eran defendibles sólo si «congeniaban» con la experiencia (Alexander, 2000: 165). Desde este punto de vista filosófico un interaccionista simbólico entenderá la realidad de la siguiente manera (Ritzer, 2001: 248):

— La verdadera realidad no existe fuera del mundo real; ésta se crea activamente a medida que actuamos dentro y hacia el mundo.
— Las personas recuerdan y basan su conocimiento del mundo sobre lo que se ha demostrado útil para ellas. Suelen alterar lo que ya no funciona.
— Las personas definen los objetos físicos y sociales con los que tienen relación en el mundo de acuerdo con su utilidad para ellas.
— Si nuestro deseo es entender a los actores, debemos basar nuestra comprensión en lo que hacen realmente en el mundo.

Por consiguiente, los elementos centrales que permitirán comprender la conducta desde la perspectiva interaccionista son: a) el análisis de la interacción entre actor y mundo; b) la concepción del actor y del mundo como proceso dinámico y no estático; c) la importancia de la capacidad del actor para interpretar el mundo social. En relación a la influencia conductista, Mead, interesado como estaba en la conducta observable del individuo, despreciaba las posturas radicales de Watson, al que acusaba de no prestar atención a los procesos intermedios que se producían entre estímulo y respuesta. Su propuesta se basaba en profundizar en un conductismo social frente a un conductismo radical que ignoraba los procesos mentales encubiertos; desde su punto de vista, esta conducta es la que diferencia lo humano de las respuestas mecánicas y programadas que realizan los robots.

Para finalizar, y aunque ya hemos comprobado que el interaccionismo simbólico trabaja con un nivel alto de ambigüedad y su definición como teoría es difícilmente sistematizable, ofreceremos a continuación una lista de principios creados por Blumer, Manis, Meltzer y Rose (Ritzer 2001: 271) que pretenden orientar sobre sus elementos constitutivos:

1. A diferencia de los animales inferiores, los seres humanos están dotados de capacidad de pensamiento.
2. La capacidad de pensamiento está modelada por la interacción social.
3. En la interacción social las personas aprenden los significados y los símbolos que les permiten ejercer su capacidad de pensamiento distintivamente humana.
4. Los significados y los símbolos permiten a las personas actuar e interactuar de una manera distintivamente humana.
5. Las personas son capaces de modificar o alterar los significados y los símbolos que usan en la acción y la interacción a partir de su interpretación de la situación.
6. Las personas son capaces de introducir estas modificaciones y alteraciones debido, en parte, a su capacidad para interactuar consigo mismas, lo que les permite examinar las posibles vías de acción y valorar sus ventajas y desventajas relativas para luego elegir una.
7. Las pautas entretejidas de acción e interacción constituyen los grupos y las sociedades.

Respecto a la fenomenología, ya hemos comentado algunas líneas más arriba la aportación de Edmund Husserl al mundo de la conducta intencional. Hemos de considerar igualmente que la importancia de su contribución teórica radica en la defensa de que no es la experiencia del mundo la que produce conocimiento, sino que es la conciencia del individuo la que crea el mundo que luego se experimenta. Partiendo de tal prenoción, piensa que todo conocimiento se da en actos de conciencia, o vivencias, en los que hay un sujeto, un objeto y una *relación de intencionalidad* por la que ese objeto se presenta ante el sujeto (Carpintero, 1996: 271). Partiendo de esta idea, la realidad está estructurada por la percepción, de forma que todo lo que observamos y consideramos objetivo únicamente está «ahí» porque nosotros hacemos que esté «ahí». La realidad será, por tanto, el resultado de la creatividad del individuo y de su propia percepción, de forma que no podremos asumir de manera incondicional que el mundo existe sin adjudicar una parte importante de subjetividad a la construcción del estatus objetivo del mundo. En el ámbito de la fenomenología no podemos olvidar al más eminente discípulo de Husserl, Alfred Schutz (1899-1959), ilustre teórico social que realiza un gran esfuerzo por aplicar las ideas fenomenológicas de su maestro a las ciencias sociales. Schutz, que estudió derecho y ciencias sociales en Viena, tuvo que emigrar a Estados Unidos a consecuencia de la ocupación nazi. Allí desarrolló su carrera intelectual y fue nombrado profesor del departamento de Estudios Superiores de la Universidad de Nueva York. Una de las aportaciones más importantes de Schutz es la de profundizar en el *análisis de la estructura de la vida cotidiana*. En este sentido la aplicación del método fenomenológico se dirige precisamente a la com-

prensión de tal estructura, haciendo explícito todo lo que los hombres dan por supuesto y no cuestionan o tematizan. Para Schutz el problema radica en que es precisamente la construcción del mundo cotidiano (el mundo en el que se trabaja, se juega, se ama o se muere) la que no cuestiona su propia existencia. Esta idea es precisamente desarrollada por sus discípulos Berger y Luckmann en su libro *La construcción social de la realidad* (1966). En la citada obra ambos autores desarrollan un constructivismo fenomenológico que parte de los individuos y sus interacciones en el ámbito del conocimiento común para terminar analizando la construcción social de la realidad. En la amplia e interesante introducción a su obra, Berger y Luckmann definen la hipótesis básica de su maestro cuando afirman: «La realidad se construye socialmente, y la sociología del conocimiento debe ocuparse de analizar los mecanismos por los cuales se lleva a cabo la construcción social de la realidad» (1993: 13).

Con la intención de sintetizar las características fundamentales de la fenomenología de Alfred Schutz, seguiremos a Philippe Corcuff (1998: 53-54), quien cree que pueden resumirse sus aportaciones teóricas y metodológicas en los siguientes puntos:

— El conocimiento erudito del mundo social se apoya en el conocimiento ordinario: toda interpretación de este mundo se apoya en una *reserva de experiencias previas* —las nuestras o las que nos transmiten nuestros padres o profesores—; bajo la forma de «conocimientos disponibles», estas experiencias funcionan como pautas de referencia en un *stock* de conocimientos disponibles.
— El conocimiento común se caracteriza por su tipicidad: lo que se experimenta en la percepción actual de un objeto se transfiere a todo objeto similar, percibido únicamente en cuanto a su tipo.
— El mundo al que se refiere el conocimiento cotidiano es de entrada un *mundo intersubjetivo y cultural*, porque no es solamente el mío, sino el de otros hombres, entre ellos los que me han precedido, y está constituido por significados que se han sedimentado en la historia de las sociedades humanas.
— No hay homogeneidad ni del lado de los actores ni del lado del mundo social en el que participan: el stock de conocimientos disponibles no es el mismo para cada actor: hay una *distribución social del conocimiento* ligada a la situación biográficamente determinada de cada uno.
— Schutz comprende la idea central de acción «en el sentido de la conducta humana, en tanto que prevista por su actor, esto es, la conducta basada en un *proyecto preconcebido*»; la idea de proyecto orientada al futuro lleva emparejadas las de conciencia y motivos.

4.3.2 Las escuelas humanista y existencial

Humanismo y existencialismo comparten una importante dosis de suspicacia frente al racionalismo y el pensamiento sistemático, siendo difícil, en ocasiones, establecer fronteras que diferencien de forma nítida una perspectiva de la otra. Aunque la influencia del humanismo en el Trabajo Social ha sido superior en lo referente a la puesta en práctica de sus mandatos, ambas corrientes comparten la idea de que el individuo se encuentra en un proceso constante de construcción, estado que habitualmente puede generar sufrimiento e incertidumbre intrínseco a la existencia humana. Aunque las dos filosofías comparten las fuentes fenomenológicas de Husserl, intentaremos transmitir de forma sucinta algunas de las ideas que fundamentan cada una de las visiones; empezaremos por el humanismo.

El padre de las teorías humanistas fue Carl Ranom Rogers (1902-1987), psicólogo estadounidense que desarrolló una perspectiva humanista en psicoterapia. Esta técnica, de acuerdo con sus influyentes contenidos teóricos y metodológicos, ha llegado a generar escuela de pensamiento, siendo hoy en día puesta en práctica por infinidad de trabajadores sociales y terapeutas. Carl Rogers se inició trabajando con niños maltratados, y juzgó que los tratamientos, diagnósticos y terapéuticas al uso eran inadecuados. Rogers, tras constatar que las propuestas de intervención no satisfacían las necesidades de sus pacientes, desarrolló lo que se conocería como psicoterapia conversacional o centrada en el cliente. Esta modalidad de tratamiento presta especial atención a la relación entre el terapeuta y el paciente, de forma que la personalidad del terapeuta participa de forma activa en su acontecer psíquico —situación contraria al psicoanálisis clásico— y puede ser utilizada de modo deliberado para conseguir determinados objetivos terapéuticos que deben conducir al crecimiento psíquico y a la independencia. Sus obras más importantes son *El proceso de convertirse en persona* (1956) y *Psicoterapia y cambio de personalidad* (1955).

Como hemos podido comprobar, la propuesta humanista comparte con la línea interpretativa algunos de sus principios axiológicos en los que se rechaza la existencia de leyes mecanicistas sobre la conducta. La idea básica del humanismo radica, pues, en entender a la persona como un ser que busca la autorrealización a través de un proyecto o existencia que dote de contenido a su vida. Para entender la conducta desde esta perspectiva, no se puede prescindir de la experiencia subjetiva; por eso los científicos sociales humanistas y existenciales han revitalizado muchas de las ideas tomadas de la fenomenología para comprender tanto las motivaciones individuales como el diseño de nuevos procedimientos metodológicos. En definitiva, desde la orientación humanista el interés se encuentra en la consideración global de la personalidad e historicidad del hombre junto a un cierto alejamiento del modelo naturalista experimental contemporáneo. Frente a la homeostasis y el equilibrio, ocupa aquí la idea de autorrealiza-

ción personal; frente al método experimental naturalista, el método comprensivo y el fenomenológico serían los dominantes: tales parecen ser las más claras diferencias que bastarían para caracterizar esta orientación (Carpintero, 1996: 396).

Siguiendo la obra de Rogers *El proceso de convertirse en persona* (1993) *(On becoming a person)*, y para terminar, el autor realiza un pequeño resumen de su hipótesis general que a modo de decálogo surge como resultado de la experiencia en su trabajo con individuos *atribulados, insatisfechos e inadaptados.* El planteamiento de las condiciones que deben estar presentes en la relación contribuirá no sólo a mejorar las relaciones con nuestros usuarios, sino de forma general a mejorar las relaciones humanas:

Si puedo crear una relación que, por mi parte, se caracterice por:

— una autenticidad y transparencia en las que pueda yo vivir mis verdaderos sentimientos,
— una cálida aceptación y valoración de la otra persona como individuo diferente,
— una sensible capacidad de ver a mi cliente y su mundo tal como él lo ve,

entonces, el otro individuo:

— experimentará y comprenderá aspectos de sí mismo anteriormente reprimidos,
— logrará cada vez mayor integración personal y será más capaz de funcionar con eficacia,
— se parecerá cada vez más a la persona que quería ser,
— se volverá más personal, más original y expresivo,
— será más emprendedor y tendrá más confianza en sí mismo,
— se tornará más comprensivo y podrá aceptar mejor a los demás,
— podrá afrontar los problemas de la vida de una manera más fácil y adecuada.

Desde otra perspectiva, la escuela existencial se caracteriza por un mayor sentimiento de trascendencia en su apreciación de la experiencia vital, y considera la libertad y el riesgo de la elección individual elementos cruciales de la persona en su proceso de construcción. Fue un autor como el danés Sören Kierkegaard (1813-1855), padre del existencialismo, quien en su obra *O lo uno o lo otro* (1843) ya transmite la diferencia de enfrentarse al mundo desde lo ético o desde lo estético. Otro eminente autor fue Martin Heidegger (1889-1976), discípulo de Edmund Husserl y considerado uno de los filósofos más originales del siglo XX; en su obra *El ser y el tiempo* (1927) desarrolló una forma de fenomenología existencial. Aunque son

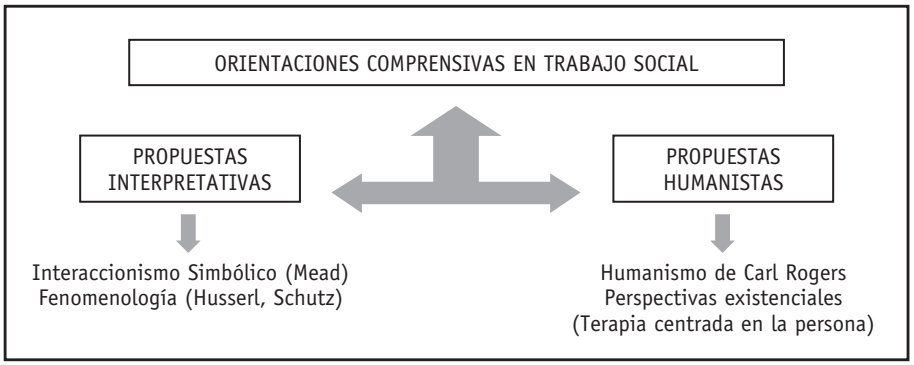
muchos los autores que han bebido del existencialismo, su herencia no ha sido únicamente filosófica; han sido también otras realidades, como la religiosa o la literaria, las que han incorporado sus propuestas trascendentales. En lo religioso el existencialismo oscila desde la faceta pietista de Kierkegaard hasta la agnóstica de Heidegger, pasando por el ateísmo absoluto de Nietzsche, que proclama «la muerte de Dios». En el ámbito literario autores como el propio Nietzsche, Fiódor Dostoievski, Franz Kafka o Albert Camus transmiten en sus obras la angustia de hombres aislados, solos, enfrentados a burocracias inmensas, laberínticas y genocidas y cuyos sentimientos de angustia, pena, culpa y soledad reflejan la influencia de una visión pesimista y existencial del mundo.

El existencialismo, por tanto, se convirtió en un movimiento filosófico que gozó de gran influencia durante los siglos XIX y XX y que gira en torno a un tema principal como es el énfasis en la existencia individual concreta, la subjetividad, la libertad y los conflictos derivados del proceso constante de elección que supone la realidad del hombre. Sus autores han mantenido de manera general que las materias más importantes de la vida no son accesibles a la razón o a la ciencia, e incluso han sugerido que la ciencia no es tan racional como se supone. Ya hemos comentado que uno de sus elementos axiológicos se encuentra en el concepto «elección» entendido como libertad para elegir. Los existencialistas mantienen que los seres humanos no tienen una naturaleza programada, como les ocurre a los integrantes del reino animal o vegetal; el ser humano, en su proceso de elección, es el que «fabrica» su propia naturaleza. Sin embargo, el disfrute de la libertad para elegir no carece de riesgos, ya que al optar por un camino el hombre tiene que aceptar el peligro y la responsabilidad de seguir su compromiso hasta sus últimas consecuencias. En ese proceso de búsqueda individual el hombre se confronta con la nada y con la imposibilidad de encontrar una justificación última para la elección que se debe hacer; esto explica por qué en sus obras encontramos habitualmente conceptos como angustia, el ser, la nada, finitud, muerte, autenticidad o nihilismo.

4.4 El Trabajo Social y los modelos comprensivos

Como hemos podido comprobar en las líneas que nos preceden, y desde lo que hemos denominado *orientaciones comprensivas*, dos son las líneas de análisis subjetivista en las que el trabajador social puede desarrollar esta filosofía: la interpretativista y la humanista. La interpretativista se fundamenta en los presupuestos interaccionistas y fenomenológicos; la humanista, por otro lado, desarrolla las técnicas centradas en el cliente que, como ya hemos visto, tienen su soporte teórico en las ideas de Rogers.

Figura 6.3



Aunque posteriormente estableceremos nítidas diferencias entre ellas en lo referente a la puesta en práctica de dichas ideas por parte del trabajador social, en ambos casos, y para quienes siguen tales inclinaciones, el mundo sólo puede ser comprendido subjetivamente, de forma que si no conocemos el punto de vista del protagonista estaremos renunciando a la parte de realidad no tangible, aunque no por ello menos sustancial para la comprensión del fenómeno que pretendemos estudiar. Para la orientación comprensiva ni la biología ni el entorno social determinan la conducta. Los hombres, en el desempeño de su quehacer diario, proyectan un orden personal, una intención y un significado que otorgan relevancia a sus propias ideas y a lo que ocurre a su alrededor. El científico social deberá, por tanto, orientar su estudio a la captación del significado que tienen para la gente sus experiencias cotidianas y de qué forma tales experiencias afectan a su manera de comportarse y de conducirse ante los demás. El impacto de este enfoque y su examen de la realidad social han traspasado la superficie de las ciencias sociales y de la conducta, y ofrecen un alegato a favor de la calidad y no de la cantidad, de la experiencia y no de la medida. Esto tiene claras implicaciones para los trabajadores sociales y su práctica. La consideración que se tiene del cliente depende en gran medida de lo que el trabajador social quiere saber, comprender y hacer (Howe, 1999: 153).

Con respecto a las coincidencias existentes entre las perspectivas interpretativas y humanistas en la aplicación de la metodología comprensiva, en el Trabajo Social se concibe más como arte que como ciencia o tecnología. No olvidemos que en particular la perspectiva humanista es considerada el paradigma del no tratamiento. Esta inclinación al procedimiento artístico o heterodoxo viene dada, por un lado, por la tarea de mero facilitador para la comprensión asignada al trabajador social, y, por otro, por la percepción del usuario como poseedor único de la capacidad para dotar de contenido a sus propios procesos subjetivos. La metodología que permite el acceso a tales conocimientos evita, por consiguiente, reducir la conducta humana a un

conglomerado de elementos constituyentes que definan una situación de manera predeterminada. La aplicación indiscriminada de la ciencia positiva al margen de la opinión del cliente hará que los trabajadores sociales y sus diagnósticos prefabricados pretendan explicar un proceso social con contenidos, que, no incorporados al propio proceso, impedirán el conocimiento del fenómeno total, es decir, la comprensión.

Aunque el trabajador social que considere esta forma de trabajo siempre asumirá el riesgo de integrarse en lo que se denomina una espiral hermenéutica [6], su función respecto al trabajo cotidiano debe ser experiencial y creativa, más un arte que una ciencia. En el desempeño metodológico, el trabajador social debe ser consciente de sus propios pensamientos y emociones, de forma que el sentimiento intuitivo, mutuo y compartido de la otra persona produzca una comprensión que se convierta en parte integrante de la relación entre trabajador social y cliente. Esta comprensión permite a ambos una ayuda fructuosa en la que afloren cualidades como la empatía, la autenticidad y el calor, que a veces son consideradas en sí mismas suficientes para las personas que buscan ayuda. Ser comprendido sin ser juzgado es suficiente. El trabajador social es como el escultor que libera la forma esculpida del mármol (Howe, 1999: 173). Otro de los aspectos fundamentales de la metodología pasa por la búsqueda de significado e interpretación de los acontecimientos de la vida en relación a las otras personas y a la experiencia del propio cliente. Los trabajadores sociales tienen que pararse, escuchar y buscar el significado que guía los actos, influye en los pensamientos y colorea las emociones:

> No podemos saber por qué una persona se convierte en delincuente sin comprender sus miedos, sus ambiciones y sus intereses [...] Son subjetivos porque son siempre estados de un sujeto, lo que alguien siente, cómo alguien experimenta una situación y cómo alguien ve el mundo [...] Nos encontramos frente a interpretaciones de la realidad (England, en Howe, op. cit., p. 174).

Toda la comprensión incorporada a la relación no tendrá razón de ser si no es comunicada y reconocida mutuamente. Hay que *comunicar la comprensión*; para garantizar este proceso no existe otro mecanismo que el de la autenticidad:

> Que nuestras palabras salgan del corazón y no de la cabeza: es para todo hombre una cuestión de importancia personal apremiante describir su experiencia, porque literalmente es un rehacerse a sí mismo, un cambio creativo en la organización personal [...] el impulso hacia la comunicación es una respuesta humana aprendida ante cualquier perturbación. Para el individuo, desde luego, el esfuerzo consiste en comunicar con éxito a través de una descripción adecuada [...] si la descripción no es adecuada, la comunicación puede que no sea relevante (Williams, en Howe, op. cit., p. 176).

El objetivo del trabajador social será en definitiva ayudar al cliente a reconocer y hacer consciente su experiencia y a comprender lo que significa para él. Si cambia la comprensión, cambia el significado, y si cambia el significado, cambia la percepción de la experiencia. Tales cambios se consiguen en el acto de comprensión que tiene lugar cuando trabajador social y cliente reflexionan sobre la experiencia, buscan el significado y se esfuerzan por comunicar lo que han llegado a saber y comprender (op. cit., p. 178).

4.4.1 Las propuestas interpretativistas y el Trabajo Social

Ya dijimos al principio que la propuesta interpretativista se fundamenta en los presupuestos del interaccionismo simbólico de Mead, Blumer y Goffman y en las propuestas fenomenológicos de Husserl y Shutz. En lo que se refiere a nuestra disciplina, la orientación de los trabajadores sociales interpretativistas se caracteriza por encontrar en la interacción social, y en la interpretación que el individuo hace de ella, su objeto de estudio. La gente hace cosas porque interpreta un mundo lleno de contenidos culturales, sociales y simbólicos, de forma que la conciencia interpreta el mundo antes de que el estímulo se convierta en conducta. Desde esta perspectiva, la tarea del trabajador social consistirá en descifrar cómo los complejos procesos cognitivos de los clientes inducen motivaciones e interpretaciones que les llevan a hacer o decir cosas. El trabajador social, una vez comprendidos los símbolos significantes y percepciones del sujeto tratado, podrá comprender cómo dicha interpretación determina la conducta. Howe (1999: 156-157), distanciándose del humanismo, realiza una interesante interpretación de lo que el interpretativismo supone para el Trabajo Social; en este sentido nos dice:

> Aquí el brebaje tiene menos espuma. Hablar es menos una «relación» que una «interacción»; menos el sentimiento de amor que una necesidad metodológica de empatía. Se considera que la gente actúa movida por un propósito. Sus acciones tienen en cuenta lo que los otros dicen y hacen. Se hacen interpretaciones de lo que sucede. Se imponen significados. Las situaciones se definen en el interior de las interacciones que se producen entre las personas, y la realidad social obtiene de ahí su significado. La gente actúa con un propósito, pero actúa sobre la base de lo que cada uno cree que es.

Uno de los conceptos más interesantes en relación a la influencia del aparato simbólico y cognitivo que se mueve en las expectativas sociales es el de etiquetado o *labelling*. Este concepto, directamente relacionado con el interaccionismo simbólico y el desempeño de roles, se fundamenta en que la mayoría de la gente actúa de forma errónea en un momento dado y que el punto crucial es entonces la clase de consideración que el entorno social

le dé a ese acto. A veces las personas están inmersas en un sistema social que las etiqueta de delincuentes o pervertidas. Una vez etiquetadas, es muy probable que tiendan a vivir de acuerdo con las expectativas sociales de la etiqueta que portan, siendo por tanto empujadas a seguir actuando de un modo equivocado, lo que a su vez conduce a un proceso de etiquetado aún más definitivo.

Algunas de las ideas que debemos considerar para convertir en práctica la propuesta interpretativa son las siguientes (Howe, 1999: 156-164):

— Los significados se generan dentro de un contexto social particular como el matrimonio, la familia, la escuela o un proceso legal. Aprendemos también a conocernos y comprendernos a nosotros mismos en estas situaciones sociales íntimas. Nuestra realidad, por tanto, se construye socialmente.
— Los clientes no son medidos con arreglo a una norma conductual o psicológica. Por el contrario, sus experiencias han de ser comprendidas, ha de ser apreciado el significado de sus actos.
— El trabajador social se interesa por entrar en el mundo del cliente y desde él mirar hacia fuera, y renuncia a quedarse fuera y a limitarse simplemente a mirar hacia dentro.
— El solo hecho de hablar a un oído que sabe escuchar hace maravillas. Éste puede ser, por supuesto, un prerrequisito para hacer algo al respecto, pero lo más importante para el individuo es explorar y eventualmente localizar el problema tal cual lo ve.
— Cuando alguien es remitido a un trabajador social como un problema, éste debe decir: ¿Problema?, ¿quién lo dice?, ¿qué es lo que hace que la conducta de un cliente le haga ser descrito por otras personas como delincuente, enfermo mental o peligroso?
— Es muy importante para los interaccionistas que quede claro cómo ven las cosas los participantes clave: qué significado tiene el cliente y su conducta para sus padres, para la policía, la escuela, la justicia, los servicios sociales y, ante todo, para el propio cliente.
— El objetivo es llegar al mayor entendimiento posible entre todos los participantes, de forma que se reduzcan las diferencias de percepción y expectativas. Si todos terminan poniéndose de acuerdo sobre el significado de la situación, quedará menos lugar para la confusión, menos oportunidad de proyectar y fantasear sobre el otro.

4.4.2 El modelo centrado en el cliente en el Trabajo Social

Si algo caracteriza a este modelo es la ausencia de determinismo social o biológico en su percepción del problema del cliente. Ya vimos cómo Rogers, desde el humanismo existencialista, entendía al hombre como un pro-

ceso inacabado que busca a través de la experiencia dar sentido a su vida. Desde esta filosofía de la autoconstrucción personal, la tarea encomendada al trabajador social será la de procurar las condiciones para que dicho proceso se inicie, desarrolle y culmine en un proceso de autorrealización o de comprensión del microcosmos social. Antes de reflejar algunas de las ideas que caracterizan este modelo comprensivo en el Trabajo Social, y con la intención de clarificar las variables cardinales de la perspectiva, integraremos algunas de las *enseñanzas significativas* que Rogers recomienda a aquellos que pretendan seguir su camino (Rogers, 1993: 26-35):

— En mi relación con las personas he aprendido que, en definitiva, no me resulta beneficioso comportarme como si yo fuera distinto de lo que soy. Lo que quiero decir es, en otras palabras, que en mis relaciones con la gente he podido comprobar que no es útil tratar de aparentar, ni de actuar exteriormente de cierta manera cuando en lo profundo de mí mismo siento algo muy diferente.
— Soy más eficaz cuando puedo escucharme con tolerancia y ser yo mismo. Con el transcurso de los años he adquirido una mayor capacidad de autoobservación que me permite saber con más exactitud que antes lo que siento en cada momento: en otras palabras, creo que soy más capaz de permitirme ser lo que soy. Me resulta más fácil aceptarme como un individuo decididamente imperfecto, que no siempre actúa como querría.
— He descubierto el enorme valor de permitirme comprender a otra persona. Nuestra primera reacción ante las afirmaciones que oímos de otras personas suele ser una evaluación inmediata o un juicio, más que un intento de comprensión. Cuando alguien expresa un sentimiento, una actitud o creencia, tendemos a pensar: «Está en lo correcto», «es una tontería», «no es razonable», «es desagradable». Muy pocas veces nos permitimos comprender lo que su afirmación significa para él. Pienso que esto se debe a que comprender es arriesgado.
— He descubierto que abrir canales por medio de los cuales los demás puedan comunicar sus sentimientos, su mundo perceptual privado, me enriquece. En la relación terapéutica existen una serie de recursos mediante los cuales puedo facilitar al cliente la comunicación. Es necesario que el enfermo advierta que se le ve tal como él mismo se ve y que se le acepta con sus percepciones y sentimientos.
— Me ha gratificado en gran medida el hecho de poder aceptar a otra persona. He descubierto que aceptar realmente a otra persona, con sus propios sentimientos, no es de modo alguno tarea fácil, tal como tampoco lo es comprenderla. Pienso que es una actitud muy común en nuestra cultura pensar: «Todas las demás personas deben sentir, juzgar y creer tal como yo lo hago». Nos resulta muy difícil permitir

a nuestros padres, hijos o cónyuges sentir de modo diferente del nuestro con respecto a determinados temas o problemas.

— Cuanto más me abro a mis realidades y a las de la otra persona, menos deseo «arreglar las cosas». Cuando trato de percibirme a mí mismo y observar la experiencia que en mí se verifica, me esfuerzo por extender esa misma actitud perceptiva hacia otra persona y siento más respeto por los complejos procesos de la vida. De esa manera va desapareciendo de mí cualquier tendencia a corregir las cosas, fijar objetivos, moldear a la gente o manejarla y encauzarla en la dirección que de otro modo querría imponerles.

Desde el universo del Trabajo Social, el humanismo es considerado una filosofía, una forma de ver la vida. Siguiendo a Payne (1995: 219-220), las corrientes humanistas y existenciales tienen en común ideas tales como que los seres humanos intentan darle sentido al mundo en el que viven, que los asistentes sociales tratan de ayudar a la gente para que adquiera la capacidad necesaria para analizarse a sí misma y enjuiciar la significación personal que ella imprime al mundo que percibe y le afecta y que, por último, las interpretaciones dadas por las personas a su propio yo son válidas y dignas de consideración. En el marco de la intervención, las condiciones necesarias para una práctica exitosa del Trabajo Social humanista se basan en la percepción que los clientes deberían tener del profesional que les atiende: a) que sea sincero y congruente en sus relaciones terapéuticas (es decir, que lo que diga y den a entender su personalidad y sus actitudes reales no tenga por finalidad influir en los clientes); b) que tenga un interés positivo e incondicional hacia el cliente; c) que empatice con los puntos de vista que los clientes tienen del mundo.

Queremos finalizar resaltando algunas ideas básicas para la práctica del Trabajo Social desde esta perspectiva; para ello seguiremos algunas ideas propuestas por Howe (1999: 153-156).

— El establecimiento de un clima de confianza y calor humano permite que el cliente se sienta lo bastante seguro como para encarar sus propias acciones.
— El cliente tiene la capacidad de elegir libremente y, con la ayuda y el interés de los otros, podemos forjar nuestras propias vidas, libres de ansiedades que nos refrenen y opriman.
— Para que existan unas relaciones buenas y abiertas con clientes y compañeros, se requiere que se reconozcan y compartan los estados subjetivos.
— La terapia, la ayuda, el consejo o como se quiera llamar se reduce a hablar. Las personas en todas partes buscan a otras personas para que escuchen sus problemas. Y detrás del oído que escucha hay amor, autenticidad, empatía y calor.

— Ayudar a los otros no es nada complicado, ni intelectual ni técnicamente.
— Debemos fiarnos de nuestros sentimientos instintivos y no tener miedo a expresarlos. La experiencia es la guía más importante para acceder a lo real.
— El terapeuta no es un experto. El cliente es quien sabe lo que va mal, lo que necesita explorar y lo que hay que hacer.

Notas

1. La mayor parte de las ideas que se incluyen en este capítulo han sido extractadas del libro *Epistemología, Ciencia y Paradigma en Trabajo Social,* Sevilla, Aconcagua, 2003.
2. Carlos Moya, *Sociólogos y Sociología*, pp. 93-94, citado por Lucas Marín (1995), p. 102.
3. Al contrario de lo que se piensa, fue Spencer quien acuñó varios años antes la famosa idea de «la supervivencia de los más aptos». Posteriormente Darwin la introduciría en su explicación sobre la teoría de la selección natural. De igual forma se sabe que Darwin en 1838 leyó el *Tratado sobre la población* de Malthus, cuyas explicaciones sobre la lucha por la supervivencia de los distintos grupos humanos despertaron en él la idea de que semejantes mecanismos surgen en el reino animal.
4. Galbraith nos dice que la opinión de los darwinistas sociales era que la sociedad económica venía a ser un circo en el que se enfrentaban los hombres. Las condiciones de la contienda estaban establecidas por el mercado. Quienes triunfasen recibirían en premio la supervivencia, y, si lograban sobrevivir con brillantez, se les recompensaba con la riqueza. Los que perdieran estaban destinados a los leones. Semejante contienda no sólo seleccionaba a los fuertes, sino que desarrollaba sus facultades y aseguraba su perpetuación. Y, al eliminar a los débiles, aseguraba al mismo tiempo que no se volverían a reproducir. De este modo la lucha era socialmente beneficiosa, y, hasta cierto punto, cuanto más despiadada fuera, tanto más saludables serían sus efectos, ya que mayor sería la cantidad de seres débiles que desaparecerían (*La sociedad opulenta*, pp. 100-101).
5. La denominación que se da a esta corriente de pensamiento puede llegar a ser múltiple (subjetivista, fenomenológica, hermenéutica, lingüística, interpretativa, comprensiva, interaccionista), ya que aunque pueda referirse a escuelas distintas, genéricamente alude a un conjunto de autores que desde la comprensión de la acción social se oponen al positivismo y su pretensión de considerar científicas únicamente las explicaciones que se adecuen al modelo de las ciencias naturales y, en concreto, de la física matemática.
6. El problema de esta concepción es principalmente su exceso de fe en el género humano: presupone que todo el mundo tiene la misma capacidad para superar las dificultades que entraña todo proceso de comprensión. Sin embargo, una visión algo más escéptica de la interpretación sostiene que no hay razones fundadas para emitir un juicio y por lo tanto se corre el riesgo de hundirse en la ciénaga del subjetivismo y el relativismo (el descubrimiento de que el conocimiento no es absoluto). El filósofo alemán Martin Heidegger y su discípulo Hans-Georg Gadamer describían este dile-

ma como un círculo hermenéutico, en alusión al modo en que la comprensión y la interpretación, la parte y el todo, se relacionan de manera circular: para comprender el todo es necesario comprender las partes, y viceversa. Tal es la condición de posibilidad de toda experiencia y toda investigación humanas.

5. Bibliografía básica comentada

D. Howe (1999): *Dando sentido a la práctica. Una introducción a la teoría del trabajo social*, Granada, Maristán.

El libro de Howe, editado en 1992 en el Reino Unido y publicado en castellano en el año 1999, supone un compendio muy interesante de las distintas perspectivas que puede adoptar el Trabajo Social. Howe, que trabaja con cuatro perspectivas o taxonomías de análisis social, proporciona una clara definición de cómo desde la teoría se construyen presupuestos sobre la gente y la sociedad. Partiendo del análisis teórico, desciende a la práctica profesional, y expone con claridad y profundidad cómo teoría y práctica no pueden disociarse si pretendemos explicar el fenómeno social.

N. Kisnerman (1998): *Pensar el Trabajo Social*, Buenos Aires, Lumen-Humanitas.

Aunque menos específico que Howe en lo referido al establecimiento de paradigmas concretos, Kisnerman tiene en este libro la virtud de dotarnos de una perspectiva que permite comprender el devenir contemporáneo del Trabajo Social. Con tal intención Kisnerman aborda desde el positivismo hasta el materialismo dialéctico con el propósito de depositarnos en las recientes interpretaciones construtivistas del Trabajo Social. Partiendo de los orígenes, nos hace un recorrido por los momentos más decisivos de la disciplina, sin olvidar en este tránsito el abordaje de los elementos epistemológicos sustanciales que dotan de contenido a la profesión. Queremos resaltar los importantes contenidos teóricos que incluye en las notas a final de capítulo, que servirán, sin lugar a dudas, para una mejor interpretación de lo que el autor aporta.

G. Ritzer (2001): *Teoría sociológica moderna*, Madrid, McGraw Hill; y (2001): *Teoría sociológica clásica*, Madrid, McGraw Hill.

Ritzer, profesor de sociología de la Universidad de Maryland y experto en teoría sociológica, nos ofrece en estos dos volúmenes una amplia visión del pensamiento sociológico clásico y contemporáneo realizado con rigor, profundidad y claridad. El estudio de las filosofías, escuelas, teorías o corrientes de pensamiento expuestas en el capítulo tiene cabida en el texto de Ritzer, así como cualquier forma de pensamiento sociológico existente desde el siglo XVIII hasta nuestros días. Desde la Revolución Industrial hasta el postestructuralismo de Foucault, los volúmenes recomendados permitirán una perfecta contextualización del momento sociológico concreto que pretenda ser estudiado. Sin olvidar a los magníficos autores referenciados en la bibliografía general, los volúmenes recomendados servirán al lector para entender la dimensión sociológica que afecta a la construcción epistemológica del Trabajo Social.

6. Bibliografía complementaria

Alexander, J. C. (2000): *Las teorías sociológicas desde la Segunda Guerra Mundial*, Barcelona, Gedisa.

Ander-Egg, E. (1983): *Formas de alineación en la sociedad burguesa*, Buenos Aires, Humanitas.

Berger, P., y T. Luckman (1993): *La construcción social de la realidad*, Buenos Aires, Amorrortu.

Blumer, H. (1981): *El interaccionismo simbólico. Perspectiva y método*, Barcelona, Hora.

Carpintero, H. (1996): *Historia de las ideas psicológicas*, Madrid, Pirámide.

Casalet, M. (1983): *Alternativas metodológicas en Trabajo Social*, Buenos Aires, Humanitas.

Corcuff, P. (1998): *Las nuevas sociologías*, Madrid, Alianza Editorial.

De las Heras, E., y E. Cortajarena (1979): *Introducción al bienestar social*, Madrid, Siglo XXI.

De Paula Faleiros, V. (1992): *Metodología e ideología del Trabajo Social*, Buenos Aires, Humanitas.

Dilthey, W. (1980): *Introducción a las ciencias del espíritu*, Madrid, Alianza Editorial.

Durkheim, É. (1982): *El suicidio*, Madrid, Akal.

— (1993): *Las reglas del método sociológico*, Madrid, Morata.

Galbraith, J. K. (1984): *La sociedad opulenta*, Barcelona, Ariel.

García Alba, J., y R. Melián (1993): *Hacia un nuevo enfoque del Trabajo Social*, Madrid, Narcea.

Gacía Salord, S. (1991): *Especificidad y rol en Trabajo Social*, Buenos Aires, Humanitas.

Giner, S. (1992): *Historia del pensamiento social*, Barcelona, Ariel.

— (2001): *Teoría sociológica clásica*, Barcelona, Ariel.

Goffman, E. (1981): *La presentación de la persona en la vida cotidiana*, Buenos Aires, Amorrortu.

Gurvitch, G. (1984): *Los fundadores de la sociología contemporánea*, tomos I y II, Barcelona, Hacer.

Hollis, M. (1998): *Filosofía de las ciencias sociales*, Barcelona, Ariel.

Lucas Marín, A. (1995): *Fundamentos de teoría sociológica*, Madrid, Tecnos.

Mardones, J. M. (1991): *Filosofía de las ciencias humanas y sociales. Materiales para una fundamentación científica*, Barcelona, Antrophos.

Marx, K., F. Engels y V. Lenin (1973): *Selección de textos*, La Habana, Instituto Cubano del Libro.

Matus, T. (1999): *Propuestas contemporáneas en Trabajo Social*, Buenos Aires, Espacio.

Merton, R. (1995): *Teoría y estructura social*, México, FCE.

Miller, D. (1989): *Enciclopedia del pensamiento político*, Madrid, Alianza Editorial.

Moix, M. (1991): *Introducción al Trabajo Social*, Madrid, Trivium.

Morales, J., y L. V. Abad (1994): *Introducción a la sociología*, Madrid, Tecnos.

Morán, J. M. (2003): *Epistemología, ciencia y paradigma en Trabajo Social*, Sevilla, Aconcagua.

Payne, M. (1995): *Teorías contemporáneas del Trabajo Social*, Barcelona, Paidós.
Rocher, G. (1990): *Introducción a la sociología general*, Barcelona, Herder.
Rogers, C. (1993): *El proceso de convertirse en persona*, Barcelona, Paidós.
Sandoval, A. (2001): *Propuesta metodológica para sistematizar la práctica profesional del Trabajo Social*, Buenos Aires, Espacio.
Schütz, A. (1975): *El problema de la realidad social*, Buenos Aires, Amorrortu.
Timasheff, N. (1994): *La teoría sociológica*, México, FCE.
Weber, M. (1993): *Economía y sociedad*, Madrid, FCE.
Zeitlin, I. (1993): *Ideología y teoría sociológica*, Buenos Aires, Amorrortu.

7. Aportaciones de las ciencias sociales al Trabajo Social

Tomás Fernández García
y Luis Miguel Rondón García

1. Introducción

El Trabajo Social, como profesión que opera dentro de las ciencias sociales, se ha nutrido y enriquecido a lo largo de su historia con las aportaciones teóricas y prácticas de otras ciencias. La amplitud de su propia denominación comporta elementos que la configuran como una profesión integradora de conceptos y saberes elaborados por otras disciplinas que le han permitido a través de su larga y densa trayectoria elaborar su propio marco teórico y metodológico, obtenido de su propia investigación y de su particular experiencia. En este capítulo expondremos aquellas disciplinas que históricamente han constituido el marco de referencia del Trabajo Social para poder establecer el contraste entre éste y el resto de ciencias sociales que constituyen su base conceptual más próxima.

La sociología, la psicología y la antropología son las denominadas ciencias de la conducta porque tratan fundamentalmente del comportamiento del ser humano y su relación con el entorno y su cultura. Podemos decir que son complementarias porque hay diferentes niveles de análisis que participan en los tres campos. La historia, el derecho, la economía, la ciencia política o la medicina son ciencias importantísimas para el Trabajo Social porque intentan comprender aspectos específicos de la vida contemporánea o porque tratan de explicar el desarrollo del hombre en el tiempo. En definitiva, todas estas disciplinas nos enseñan a analizar los problemas y a obtener una visión global y no parcial de ellos, lo que constituye uno de los objetivos del Trabajo Social.

2. La sociología

2.1 El objeto de estudio de la sociología

La sociología es la ciencia social que tiene como objeto estudiar y comprender científicamente la sociedad, entendida como el conjunto de colectividades, asociaciones, grupos e instituciones que los hombres y mujeres hemos conformado (Giner, 2002). Podemos decir, según esta definición, que es la rama del conocimiento cuyo objeto de estudio es la dimensión social de las personas y su sociabilidad. Sin embargo, para (Fishman, 1988), «la sociología es el estudio científico del comportamiento humano normal y común, y por lo tanto consiste en descubrir las pautas de conducta existentes en la vida social y dirige su atención al hecho de vivir juntos tomando como objeto central de estudio todo lo que contribuye a la asociación humana». Considera que estudia a las personas sociales en cuanto se ajustan a las pautas sociales que se han establecido; por lo tanto, debe contar con un cuerpo conceptual para así poder pensar en tipos de comportamiento más que en actos propiamente específicos o individuales. En tal sentido, para el mejor estudio de la sociedad, propone dos series paralelas de conceptos: la primera formada por las pautas, funciones, las instituciones y la cultura; la segunda conformada por las personas, las relaciones, los grupos y la sociedad.

La sociología, según estas aproximaciones, se distingue de otras ramas de las ciencias sociales particulares, como la economía, el derecho, la historia o la geografía, entre otras, por su mayor grado de generalidad, así como por una constante preocupación por construir y explicar los hechos y sucesos en su contexto con el fin de dotar a los procesos sociales de un sentido de totalidad, que es una de las constantes que persigue el Trabajo Social para aproximarse al conocimiento de las personas y los grupos.

2.2 Aportaciones de la sociología al Trabajo Social

El Trabajo Social es una disciplina científica, metódicamente formada y ordenada que constituye una rama del saber de las ciencias sociales porque contribuye a incrementar el funcionamiento individual y social de las personas potenciando sus conocimientos y habilidades para alcanzar su bienestar social (Fernández, 1992). El Trabajo Social, según esta definición, tiene como finalidad contribuir a mejorar la calidad de vida de los individuos, grupos y comunidades actuando en el medio social para crear o potenciar las condiciones favorables para ello.

La actividad profesional de los trabajadores sociales ha tenido su mayor desarrollo en los sistemas democráticos, con la modernización de las sociedades capitalistas y la construcción de los modernos Estados del bienestar. Este modelo ha permitido a los ciudadanos europeos mejorar su calidad de

vida al ser los poderes públicos los proveedores de los distintos sistemas de protección social. Sus servicios se han redistribuido a través de las diversas instituciones públicas y lo que se denomina el «tercer sector», donde los trabajadores sociales se han constituido en estos últimos años en el soporte técnico en el que se apoyan las distintas áreas de bienestar social interviniendo coordinadamente con otros profesionales que interactúan dentro del sistema de bienestar. Dentro de la amplitud de las necesidades y problemas sociales en los que tienen que intervenir, necesitan actuar en estrecha relación con otros servicios y solicitar sus recursos para resolver los problemas de las personas o de los grupos a los que atiende. Estas actividades también exigen una red de coordinación entre el trabajador social, el individuo, la familia, la comunidad, las instituciones públicas o privadas y los distintos profesionales que intervienen en cada caso, así como la acción del voluntariado social, para canalizar el sentido de solidaridad y altruismo de muchos sujetos sociales.

Todos estos procesos son importantes para el Trabajo Social porque la sociología tiene muchas implicaciones prácticas y, en particular, resulta sumamente útil a la hora de elaborar políticas públicas y reformas sociales. Clarifica y define la situación social, tanto con respecto a los hechos en sí mismos como a la explicación de por qué se producen. Podemos decir que la información social precisa contribuye a los esfuerzos de desarrollo que se vienen realizando en este sentido y que los trabajadores sociales se nutren de este conocimiento para poder conocer las causas de los hechos y planificar las intervenciones que se necesiten en cada caso. Estas aproximaciones a la sociología permiten a los trabajadores sociales aumentar su grado de conocimiento social, lo que desemboca en políticas basadas en la conciencia de los valores divergentes y en un análisis de resultados de programas políticos y sociales concretos.

La sociología también contribuye al fomento de una mayor conciencia cultural por parte de los diversos grupos. Nos proporciona información del mundo social desde una diversidad de perspectivas culturales, lo que ayuda a acabar con los prejuicios que algunos grupos tienen sobre otros. Es imposible elaborar una política pública eficiente sin tener una clara conciencia de los cambiantes valores culturales vigentes en un país. Cualquier política social que desconozca la particularidad de los grupos sociales a los que atiende tiene pocas posibilidades de cumplir sus objetivos. «La sociología es además útil para los propios grupos sociales, pues les dota de información sobre sí mismos y contribuye, por tanto, a su autoconocimiento. Conocer previamente las condiciones de vida en las que están inmersos es fundamental para que los propios grupos emprendan cualquier acción de cambio o transformación» (Fernández y Burgos, 1999).

La sociología también alienta un conocimiento exhaustivo y científico de la sociedad, aporta una metodología para analizar los problemas sociales, impulsa la construcción de un mapa social de la realidad y orienta obje-

tivamente la intervención del Trabajo Social. La complementariedad y la interdependencia entre las dos ciencias son vitales para un abordaje integral de los problemas. Ambas comparten objetivos y fines, aunque los medios de que se valen son distintos. En términos generales, podemos decir que la utilidad práctica del conocimiento sociológico radica en el análisis profundo de la problemática social de un país, de una ciudad o de un pueblo y de las causas que la generan con objeto de formular programas, políticas y planes específicos orientados al bienestar de la ciudadanía y de los diversos grupos particulares que requieren acciones concretas para lograr su inserción en la vida social.

De forma más concreta podemos apuntar una serie de aportaciones de la sociología al Trabajo Social:

— El conocimiento de las sociedades humanas y la naturaleza u origen de los distintos fenómenos sociales.
— Una aproximación a los problemas sociales, porque en la estructura social y en la dinámica de la propia sociedad está el origen de las desigualdades y los malestares sociales.
— Los mecanismos por los cuales los sujetos aprenden a vivir en sociedad y cómo se construye el discurso de la sociedad sobre la situación de sus grupos y los distintos valores, actitudes y prejuicios implantados en ella.
— La concepción sistémica de la realidad como un sistema formado por un conjunto de elementos interrelacionados que deben mantenerse en equilibrio para lograr la armonía y la integración social.
— Las ideas de equilibrio, consenso e integración como fundamentos de una sociedad cohesionada y organizada.
— El análisis categórico de los distintos colectivos para una intervención más rigurosa y adecuada a su propia y particular realidad social.
— El acercamiento a los cambios y transformaciones sociales para que, una vez obtenida la información, se pueda actuar adecuadamente y conforme a la evolución de la sociedad.
— El estudio de las necesidades sociales y las características sociodemográficas de la comunidad con la que trabajamos para prevenir antes de tiempo, establecer prioridades e intervenir de forma eficaz.
— La recogida de información, conforme a las técnicas y métodos de investigación social, del colectivo o comunidad objeto de estudio para poder emitir una opinión profesional documentada y con rigor.
— Recopilación de datos y estudios sociológicos sobre ratios, tipos y volumen de personas y recursos sociales para una fundamentación teórica y veraz antes de su abordaje en la práctica.
— Examen actualizado del conocimiento sobre cuestiones como la desigualdad, la pobreza o la exclusión social, presentes en el quehacer diario del Trabajo Social.

En síntesis, el conocimiento sociológico se constituye en un instrumento de información y de formación que dotará al trabajador social del equipo conceptual y metodológico necesario para incrementar su eficiencia y solidez profesional (Almaraz, 1996).

3. La psicología

3.1 El objeto de estudio de la psicología

La psicología contemporánea ha sido definida como el «estudio de la conducta», entendiendo por conducta los actos de un organismo que pueden ser observados objetivamente, registrados y estudiados (Whittaker, 1984). En su larga y dilatada historia, la psicología ha tenido una gran influencia en el Trabajo Social. Sus teorías han enriquecido su base conceptual, y de hecho parte de los modelos de intervención que usan los trabajadores sociales proceden en gran medida de la psicología, que les ha proporcionado elementos de análisis del comportamiento individual y social.

La psicología básica o general que estudian los trabajadores sociales se centra en el funcionamiento psicológico de las personas y en los fundamentos psicosociales que explican la actividad humana, desde las formas elementales del aprendizaje o el desarrollo de la percepción hasta los diversos tipos de motivación. Sus contenidos básicos son la personalidad, la motivación, las capacidades, la conducta afectiva, las etapas de desarrollo y las diferencias de carácter y conducta de las personas.

La psicología evolutiva se ocupa del desarrollo de las personas desde su nacimiento, de modo que, por ejemplo, para entender el comportamiento de un niño debemos conocer su proceso de socialización o saber por qué, en algunos casos, los trastornos psicológicos provocan síntomas somáticos que son completamente imaginarios. La psicología cognitiva se ocupa de las diferencias individuales en función de los procesos mentales y el procesamiento de la información; cuestiones como la inteligencia, las aptitudes, etc., «ofrecen al Trabajador Social elementos esenciales para el conocimiento de las particularidades de los diversos sujetos sobre los que va a intervenir psicosocialmente» (Gorri Goñi, 2000) y resultan fundamentales para comprender las diferencias existentes en los distintos grupos sociales y de este modo responder adecuadamente a las demandas o exigencias de la práctica. Sin embargo, la psicología social facilita el conocimiento de los procesos «normales» como requisito previo para estudiar sus disfunciones e incidir en aquellos que se quieren cambiar. Por ejemplo, para entender la violencia debemos estudiar la agresión, para proporcionar apoyo social debemos entender el altruismo, etc. Sin duda, es la especialidad más aplicada al Trabajo Social por su marcado carácter operativo y social y por compartir muchos espacios comunes con esta disciplina, algunos de ellos de suma

importancia, como la optimización de los recursos tanto personales o psicológicos como sociales, el desarrollo, la comunicación humana, las relaciones intra e intergrupales, el estudio de los elementos que configuran la construcción del mundo social (cognición, atribución, actitudes) y, en definitiva, la potenciación de las capacidades individuales, grupales y comunitarias como estrategias metodológicas que fundamentan la acción social.

En las relaciones interpersonales que mantiene el Trabajador Social con individuos, grupos y comunidades, el conocimiento de estas premisas le permite un abordaje más eficaz. Por ejemplo, en el caso de un toxicómano el trabajador social puede orientar la intervención centrándose en que el sujeto en cuestión tome conciencia de que puede mejorar sus condiciones físicas o psíquicas, porque dispone de los mismos recursos personales y de supervivencia que el resto de los seres sociales, y se reinserte en la sociedad; además, el apoyo social de un grupo socioterapéutico puede producirle «un efecto placebo» al entrar en contacto con personas que le ayudarán a descubrir esas potencialidades humanas que todos poseemos.

El enfoque psicosocial, como hemos apuntado anteriormente, es quizá el más aplicado al Trabajo Social porque ayuda a integrar los tres niveles de intervención (individuo, grupo y comunidad) y considera la interacción entre la persona y su entorno como la clave en su desarrollo personal e integración social. Hollis (1981) lo integra en la práctica del Trabajo Social; él lo denomina método de tratamiento psicosocial, y en su opinión las causas internas o psicológicas del disfuncionamiento son en realidad externas o sociales. Siguiendo este planteamiento, el Trabajo Social se encarga de capacitar al individuo para que puede satisfacer plenamente sus necesidades y lograr un funcionamiento adecuado en sus relaciones psicosociales.

3.2 Aportaciones de la psicología al Trabajo Social

Cuando se habla de la aportación de la psicología al Trabajo Social es importante reparar en el papel que esta disciplina cumple en la formación de los trabajadores sociales por varias e importantes razones:

- Por el enfoque teórico que les proporciona.
- Por el entrenamiento conductual que realizan para acercarse al perfil profesional que la sociedad demanda.
- Por las funciones que realizan, que en algunos casos les llevan a compartir espacios transdisciplinares.

Ambas disciplinas tienen un punto de partida en común: se ocupan tanto del comportamiento de las personas y los grupos como de sus modelos de interacción, pero al ser su objeto formal distinto, lo hacen con diversos enfoques y desde perspectivas diferentes. Así, el Trabajo Social tiene una

fuerte influencia de la psicología en su base teórico-conceptual de intervención y utiliza los conocimientos de esta disciplina en torno a las actitudes y las conductas para aproximarse a su objeto de intervención y al comportamiento de los usuarios, mientras que la psicología tiene una intencionalidad más explícita al abordar estas cuestiones con fines terapéuticos y suscitar cambios de conducta. Es obvio, no obstante, que entre ambas disciplinas existe una fuerte interconexión e interdependencia: desde sus orígenes, el Trabajo Social, al actuar con casos, grupos y organizaciones, atender las necesidades y los problemas sociales y ofrecer un apoyo técnico individual y familiar, además de servicios para mejorar la calidad de vida, ha tomado como marco de referencia las teóricas psicológicas.

La psicología y el Trabajo Social son disciplinas sociales que tratan de discernir parcelas de la realidad social. Conceptos, aportación metodológica, modelos..., todo se retroalimenta para conseguir, entre otros objetivos compartidos, analizar, explicar y a veces cambiar el comportamiento del hombre como ser social para conseguir que obtenga mayor bienestar.

La psicología debe ofrecer una base científica y habilidades sociales prácticas para que pueda responder a las exigencias de los trabajadores sociales. Según el Nacional Institute for Social Work (1992), el trabajador social requiere una serie de destrezas para ser un buen profesional:

— Relaciones humanas: capacidad de escucha activa, empatía, respeto a personas muy diferentes, alteridad, saber ponerse en el lugar de otro y competencia para reconocer la perspectiva ajena y diferenciarla de la propia.
— Asertividad: capacidad de decir lo que hay que decir en el momento oportuno y de la forma más adecuada para no dejarse influir y mantener siempre su propio código deontológico.
— Capacidad de análisis de las diferentes y complejas situaciones con las que se encuentra habitualmente.
— Capacidad de acción: negociar para resolver conflictos, decidir sin titubeos, enfocar estratégicamente las situaciones.
— Manejo de situaciones difíciles y resolución de problemas.
— Mediación y negociación con personas que tienen puntos de vista diferentes.

Siguiendo el documento editado por el Consejo General de Diplomados en Trabajo Social sobre «El perfil profesional del trabajador social del siglo XXI», la psicología nos aporta el desempeño de competencias técnicas tales como saber hacer (conocimientos, habilidades sociales y de relación), saber ser (técnicas de relaciones interpersonales con individuos y grupos) y estar (actitudes y aptitudes en la relación interpersonal con el individuo o grupo). Estas competencias, integradas en la práctica, capacitan al trabajador social para:

- Identificar la naturaleza de la relación profesional y aumentar la capacidad del usuario para desarrollar una vida plena tras una indagación completa en los problemas interiores y sociales del individuo y un manejo adecuado de las emociones y percepciones.
- Apoyar a las personas e influir en ellas para paliar los obstáculos que impiden su integración social.
- Partiendo de la etiología multicausal de los problemas sociales, concebir a la persona como un todo y no observarla sólo parcialmente, es decir, como miembro de un grupo, familia o comunidad.
- Comprender la naturaleza y prevenir el impacto de los riesgos sociales derivados de determinados comportamientos y/o patologías.
- Creer en las capacidades y potencialidades de las personas para activarlas y fomentar su autonomía y criterio para decidir la conducta concreta en cada momento.
- Negociar y establecer los criterios para concienciar al usuario de la corresponsabilidad compartida entre él y el trabajador social a la hora de abordar la situación y, por tanto, de que los problemas sociales se resuelven de forma conjunta y no unilateralmente.
- Utilizar técnicas de reducción del estrés y entrenamiento en habilidades de comunicación para convertir al usuario en un elemento activo y protagonista en la sociedad y en los grupos sociales con los que se relaciona.
- Ayudar a identificar las carencias y potencialidades de la red de apoyo social mediante el fomento de las relaciones interpersonales que permitan el crecimiento individual, su desarrollo y autonomía personal.
- Negociar los ritmos y las pautas de aprendizaje para lograr los cambios conductuales que posibiliten la mejora psicosocial y posibilitar el *feedback* entre los implicados.
- Determinar las habilidades facilitadoras de liderazgo y cooperación requeridas en el manejo o intervención con grupos.

4. El derecho

4.1 El objeto de estudio del derecho

El derecho es una ciencia que debe ser juzgada con los criterios y valores de las ciencias sociales. Lo podemos definir «como el conjunto de principios y normas, expresivos de una idea de justicia y orden, que regulan las relaciones humanas en toda sociedad» Sills (1979). El derecho se crea para regular las relaciones de los hombres en una sociedad organizada, entendiendo a éstos como sujetos susceptibles de adquirir derechos y contraer obligaciones. Un Estado necesita unas reglas básicas que regulen su funcionamiento y estructura. Dichas reglas se recogen en la Constitución, «que

contiene los principios básicos del régimen político, establece los órganos que ejercen el poder del Estado y sus relaciones y competencias respectivas y regula las relaciones entre el Estado y sus propios ciudadanos» (Espín, 1996). La Constitución se encuentra en la cúspide de la jerarquía normativa: es la fuente de la que emanan todas las demás normas. El reconocimiento del Estado social de Derecho y la existencia de derechos sociales garantizan el intervencionismo público y, por asignación, la figura de los trabajadores sociales como guías para su canalización.

El Estado interviene en la sociedad por medio de la Administración pública y, dependiendo de sus características, entablará un tipo u otro de relaciones con los ciudadanos y la sociedad. Desde que nacemos establecemos una relación con la Administración a través de la inscripción en el Registro, que constituye nuestro primer acto administrativo, y cuando dejamos de existir nuestro nombre aparece en el Registro de Defunciones. Por ello es necesaria la aplicación del derecho administrativo, entendiendo éste «como aquella rama del ordenamiento jurídico que regula el derecho común y general de las administraciones públicas y de los poderes públicos en su actividad relacional con los ciudadanos y su personal» (Nieto, 2002).

Un trabajador social, en su ejercicio profesional, tiene una vinculación directa con la Administración si trabaja como empleado público o indirectamente si ejerce su labor en instituciones no públicas, en el seno de las cuales, en cualquier caso, su relación con aquélla es también constante porque tiene que solicitar subvenciones para financiar proyectos o cumplir con los procedimientos administrativos correspondientes si mantiene una relación contractual con ella. También en la gestión de los recursos sociales se tramitan habitualmente instancias, escritos, solicitudes, etc., lo que supone un contacto directo con la Administración pública, a la que es preciso presentar los documentos requeridos.

Otra rama del derecho que no se ocupa de las relaciones entre la Administración y el ciudadano, sino de las que establecen los particulares entre sí —que son también de interés público—, es el derecho civil, que, entre otras competencias, «regula el nacimiento y la muerte de la persona, la nacionalidad, el fallecimiento, las personas jurídicas (asociaciones, sociedades, fundaciones), el matrimonio, el divorcio o separación, las relaciones paterno-filiales (patria potestad), los alimentos entre parientes, las incapacidades y las instituciones de guarda y custodia (tutela, curatela, etc.)» (Carrasco, 1996). Sin duda la conexión más clara del derecho civil en materia de Trabajo Social se encuentra en el ámbito de la familia y la protección de menores, aunque sin olvidar la trascendencia de las normas civiles relativas a disminuidos psíquicos y extranjeros. En el ámbito familiar, los efectos que se derivan de las relaciones matrimoniales y extramatrimoniales (parejas de hecho) respecto a los hijos y a la propia pareja son materia de estudio del derecho civil y del Trabajo Social de familia a través de la mediación familiar. En cuanto a los menores:

El derecho civil ha arbitrado un conjunto de instituciones de protección, previstas con carácter general, para cubrir de modo global y estable las necesidades de protección de cualquier menor. De este modo, la patria potestad se presenta como el vértice del sistema civil de protección de menores en nuestro derecho. Existen, además, otras instrucciones de protección —la tutela y el defensor judicial— cuyo denominador común es la presencia de la autoridad judicial, que, en aras de una mayor seguridad jurídica, intervendrá en las labores de designación y control de las mismas (Ureña, 2002).

Igualmente, la labor del derecho civil incide en el Trabajo Social al regular una serie de actuaciones de los poderes públicos cuando los menores se encuentran en situaciones de riesgo o desamparo; en este último caso, aquéllos asumen la tutela de los menores y adoptan las medidas oportunas de protección (acogimiento residencial o familiar), medidas que siempre es obligatorio poner en conocimiento del Ministerio Fiscal.

Finalmente, y por su trascendencia en el Trabajo Social, es insoslayable referirse a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, carta redactada por Naciones Unidas en 1948 y ratificada por la Carta Magna que garantiza la efectividad en la promoción de los derechos humanos en todo el planeta.

4.2 Aportaciones del derecho al Trabajo Social

El Trabajo Social se encarga de acercar los derechos a todos los ciudadanos, de hacerlos efectivos con su intervención, sobre todo a quienes necesitan de estas fuentes jurídicas para mejorar su situación social, por ejemplo, a través del Servicio de Orientación, Información y Valoración integrado en el sistema público de servicios sociales. Ambas disciplinas comparten la idea y los principios de justicia social y orden como elementos de cohesión de la sociedad.

El derecho ofrece una dimensión eminentemente práctica que permite a los trabajadores sociales «conocer la regulación de las conductas de las personas, siendo una razón que se invoca en la justificación de acciones y decisiones, sus normas pretenden ser la premisa mayor de un razonamiento que enjuicia los comportamientos y que puede culminar en una decisión con fuerza jurídica» (Prieto, 1996). En cualquier Estado social de Derecho la intervención en el ámbito público o privado tiene una manifestación jurídica que sustenta cualquier acción. No hay que olvidar que los derechos sociales legitimados son la garantía de ejecución de acciones en materia social, y que es precisamente nuestra Constitución y el ordenamiento jurídico del que hoy disfrutamos los que velan por su garantía y cumplimiento.

El trabajador social necesita formación en derecho para informar al usuario de sus derechos sociales y responsabilidades legales, para asesorarle en cualquier procedimiento jurídico en el que esté inmerso y para saber

identificar las obligaciones legales que ha contraído como profesional con respecto a su actuación y a la institución con la que trabaja. El Trabajo Social, para comprender y analizar la estructura de la sociedad, se apoya en el conocimiento legal de las relaciones basadas en sus reglas; esto supone, entre otros aspectos:

- Poseer una información general del sistema legal y una comprensión de la estructura de ciertos elementos de la legislación social.
- Conocer la estructura del Código Civil con respecto a las situaciones primarias de la vida e incorporar a su acervo el derecho de familia para su aplicación en el manejo y mediación de las relaciones familiares y de menores.
- Estar informado en materia de regulación y normativa de prestaciones sociales y de recursos legales en general.
- Conocer los distintos derechos sociales con respecto a cuestiones como vivienda, empleo, protección social, etc.
- Poseer información acerca del régimen legal que fundamenta cualquier proyecto de intervención o planificación y que justifica la necesidad de crear un nuevo servicio o recurso social.

Todo ello en aras de mejorar la situación y conseguir la integración como ciudadanos de pleno derecho de las personas que en su funcionamiento social se topan con dificultades. Es importante contar con este bagaje de conocimientos en cualquier ámbito de intervención y acercarlos a los usuarios para garantizar su igualdad y bienestar social, ya que la integración social es paralela al uso y disfrute adecuado de nuestros derechos; y el Trabajador Social desempeña un papel importante como garante de esa igualdad. En ocasiones algunos colectivos no conocen sus derechos o la forma de acceder o hacer uso de ellos, y eso les coloca en una situación de desventaja social con respecto a otros que, sin ser necesariamente los que más los necesitan, los ejercen con mayor regularidad y los disfrutan en mayor medida. Evitar estas situaciones no deseadas es un objetivo de toda actuación social, y para ello es preciso que en los distintos ámbitos de intervención en los que desempeñan su tarea los trabajadores sociales se ofrezca a los usuarios una buena asesoría social y una orientación adecuada en materia legal.

5. La antropología

5.1 El objeto de estudio de la antropología

La antropología, etimológicamente hablando, es la ciencia que estudia al hombre (*antropos* = hombre, y *logia* = ciencia), y lo hace atendiendo a su

diversidad cultural, a las convergencias y divergencias entre los pueblos, es decir, a las afinidades u origen común que comparten las culturas particulares. Según Evans-Pritchard (1990), «la antropología social es la encargada de estudiar el comportamiento social generalmente a través de instituciones como la familia, los sistemas de parentesco, la organización política, procedimientos legales, ritos religiosos, etc., y las relaciones entre las mismas». A través de esta definición nos acercamos al término «cultura», fundamental para la comprensión de esta materia. La «cultura», entendida como el saber, sentir y pensar de un pueblo, ofrece muchas perspectivas, y su estudio nos da una visión más exacta del hombre y su comportamiento. Cabría definirla como «un conjunto trabado de maneras de pensar, de sentir y de obrar más o menos formalizadas que, aprendidas y compartidas por una pluralidad de personas, sirven, de un modo objetivo y simbólico a la vez, para constituir a estas personas en una colectividad particular y distinta» (Taylor, 1971). Lévi-Strauss, uno de los grandes estudiosos de la materia, afirmó sabiamente que el conocimiento científico no puede satisfacerse con la mera descripción de la realidad tal como se nos ofrece; debe sobre todo explicar los fenómenos atendiendo a su globalidad y su análisis estructural.

La antropología aplicada, quizá la rama de esta ciencia más acorde con nuestro análisis, describe las tareas con fines prácticos «porque tiene la obligación de prever, antes de incorporar alguna modificación en un sistema social y cultural, la serie continua de las relaciones en cadena que se sucederán en el conjunto de tal sistema» (Flores, 2002). Cuando emplean los conceptos teóricos, los conocimientos fácticos y la metodología de investigación destinados a resolver problemas sociales y tecnológicos contemporáneos, los antropólogos están «haciendo» antropología aplicada.

En Estados Unidos se han realizado experiencias de Trabajo Social con antropólogos practicantes que han arrojado unos resultados muy satisfactorios. Trabajan para la Administración, ONG, asociaciones, servicios sociales y otros clientes. Se trata simplemente de aplicar sus conocimientos y habilidades especializadas a la solución de problemas sociales. Las experiencias de antropología aplicada en el entorno urbano, por ejemplo, se han centrado en el estudio de los flujos migratorios del campo a la ciudad para explicar de qué manera incide este fenómeno en las pautas culturales y sociales, cuál es su impacto en el ámbito urbano, en el funcionamiento de la estructura familiar y en las formas de adaptación al núcleo urbano-industrial de los diferentes grupos culturales. El análisis de estos fenómenos se integra en la práctica del Trabajo Social y proporciona un mejor conocimiento de la realidad y una explicación de las razones que han suscitado estos cambios, así como de las dificultades de asimilación cultural.

Esta investigación de tipo antropológico nos invita a reflexionar sobre algunos cambios en nuestras costumbres y hábitos que empiezan a tener calado, como la desaparición de los espacios de encuentro, que tradicional-

mente han sido lugares de sabiduría, intercambio, comunicación y conocimiento del resto de personas con las que convivimos y que sientan las bases de nuestra cultura, las actuales construcciones, la distribución del mobiliario urbano y las transformaciones en ritos y estilos de vida en general, que han cristalizado en una ciudad o entorno en la que no intercambiamos nuestros saberes, ni nos comunicamos lo que pensamos o sentimos, etc. Por eso la antropología tiene mucho que decir en la formulación de las políticas sociales y urbanísticas y en la distribución del espacio de las ciudades y pueblos con la inclusión de los distintos grupos étnicos y sociales para que participen en su gestión. En el medio rural, sin embargo, la estratificación social se ha ido configurando sobre la base de unos elementos primordiales, como son la familia y la posesión de recursos, apoyados en el buen hacer cotidiano. «Por otro lado, la vida social de la comunidad se mantiene a través de normas institucionalizadas y se consagra por medio de una ritualización de tipo simbólico» (García Breso, 2000).

Existen también ciertas zonas deprimidas derivadas de la «urbanización» del entorno rural o de la reproducción de la simbología urbana, lo que ha limado las diferencias históricas entre lo urbano y lo rural. Esta tendencia, que parece inexorable, tiene implicaciones antropológicas y en el Trabajo Social comunitario, que se encarga de promocionar la vertebración de la comunidad y fomentar nuevas alternativas con y para sus habitantes mejorando así el bienestar social y el arraigo de sus miembros para que encuentren salidas y no tengan que emigrar a zonas industrializadas.

5.2 Aportaciones de la antropología al Trabajo Social

La antropología aporta al Trabajo Social distintas perspectivas. Desde un enfoque cultural, explica las razones sociales y culturales que impiden la mejora de los proyectos e intervenciones sociales y las que llevan a los pueblos a rechazar o aceptar la introducción de nuevas actividades haciendo hincapié en la especificidad del elemento cultural como factor explicativo de estos análisis. Su aportación es vital para acercarnos a todo cuanto nos resulta extraño y enriquecernos con su impacto para después poder traducirlo a la sociedad en general en términos que todos comprendan. Para ello es importante estar atentos al lenguaje, que es reflejo de las representaciones sociales y los valores culturales interiorizados de una persona, porque es un camino necesario para la comprensión del universo del otro diferente, es decir, para salir del mundo propio y entrar en el del otro.

Una de las premisas antropológicas más incorporadas al Trabajo Social es el relativismo cultural: no todo es lo que aparentemente parece; existen construcciones sociales que según el punto de vista de nuestra cultura occidental o del técnico *(etic)* tienen una explicación determinada. Para hacer un análisis objetivo, es decir, aplicando la simbología y características de

cada cultura, es necesario tener presente la perspectiva del nativo o sujeto social *(emic)* y partir del siguiente principio: no existen culturas superiores o inferiores, sino diferentes, y la diversidad es un elemento positivo y vertebrador de la sociedad multiétnica y plural del siglo XXI. Esta formulación epistemológica es básica y trascendental en la intervención de los trabajadores sociales cuando se trata de concienciar a la sociedad en materia de interculturalidad o cuando ejercen de mediadores interculturales.

Cuando un trabajador social incorpora la antropología a su trabajo diario, llega a entender de qué manera está integrada la sociedad que estudia; cuando aprende las premisas en las que se basa el comportamiento y comprende el significado y naturaleza del desempeño de roles, la planificación social de sus acciones es cada vez más eficaz y trata de que los proyectos que acomete alteren mínimamente las costumbres y, siempre que sea posible, se erijan sobre formas ya existentes; es decir, la orientación antropológica nos permite enriquecernos de lo diferente, aprender del otro, siempre entendido como igual. También nos aporta un elemento fundamental en toda intervención: la posición de neutralidad como eje central de todas las acciones sociales, que se traduce en un equilibrio entre las perspectivas *emic* y *etic,* en un alejamiento total de cualquier sesgo etnocentrista o del menor atisbo de superioridad de unos pensamientos sobre otros y en una conciencia permanente de que existen planteamientos distintos, y de que lo que para el técnico es comprensible para el sujeto social puede no serlo. Aquí radica precisamente una de las grandezas de trabajar con personas: entender sus razones y aprender otras visiones y de otras realidades.

Toda planificación social tiene siempre múltiples efectos, algunos no predecibles. Los antropólogos y trabajadores sociales suponen que existe una explicación lógica de todo el comportamiento de los grupos que estudian y unos supuestos culturales subyacentes en las manifestaciones y en la conducta individual de sus miembros. Este conocimiento nos proporciona una base sólida con la que relacionar nuestro análisis del comportamiento para de este modo poder planificar mejor la aportación de nuevas ideas y reconocer las innovaciones más susceptibles de ser aceptadas.

En lo referente a la aportación metodológica de la antropología, destacamos el método etnográfico, de gran utilidad en la intervención social, sobre todo algunas de sus técnicas, como la observación participante. El hecho de vivir en comunidad o de acercarnos a ella facilita el establecimiento de una relación emotiva que tiene una estrecha vinculación con los datos que se recopilan. Existen experiencias de este tipo gracias a las cuales los trabajadores sociales, al convertirse en participantes y observadores directos de la vida de un grupo, han recogido informaciones valiosísimas del comportamiento de la comunidad que a la larga se han traducido en una mejora ostensible de la intervención al poder actuar partiendo de datos empíricos absolutamente acordes con la realidad y «haciendo inteligibles los hechos observados, a un nivel de conocimiento diferente de aquel del

que dispone el propio participante, es decir, el nivel de la inteligibilidad teórica, que difiere del nivel del conocimiento propio del sentido común» (Rocher, 1990).

El diario de campo es también una herramienta instaurada en el quehacer del trabajador social. Recoge el conocimiento empírico resultado de una paciente y atenta observación de las cosas, y se conforma mediante la acumulación de informaciones y datos detallados y fragmentarios. Recoger los datos, anotar cualquier hecho ocasional (a veces subliminal) puede ser la clave para interpretar lo que se estudia ya que cada fragmento transcrito tiene un significado y en última instancia puede encajar en los patrones e hipótesis de trabajo.

Los cambios sociales derivados de la inmigración están dibujando nuevos escenarios transdisciplinares en los que antropología y Trabajo Social comparten roles comunes y se enriquecen mutuamente retroalimentando los conocimientos y saberes prácticos en el ejercicio de sus funciones. La mediación intercultural es un buen ejemplo de ello, al generar espacios de encuentro, establecer canales de comunicación entre las culturas (mayoritaria y minoritarias) e intercambiar símbolos partiendo de un denominador común: el aprendizaje y enriquecimiento mutuos. En general el trabajador social se ve abocado a resolver problemas que en numerosas ocasiones requieran la mediación o negociación, que según Enrique (2002): «Se inscribe en la fase de resolución de los conflictos que comporta la coexistencia de personas de culturas diferentes, consistente en hallar un mínimo de flexibilidad, de entendimiento, para evitar el enfrentamiento, donde el más fuerte impone al débil su código prioritario».

6. La economía

6.1 El objeto del estudio de la economía

Para entender a qué hacemos referencia cuando utilizamos el término «economía», debemos primero definir con exactitud el concepto. Podemos hacerlo desde un triple enfoque:

1. Como *ciencia* económica. Se trata de aquella ciencia empírica social que estudia la manera en que las personas eligen (deciden) la utilización (combinación) de recursos productivos limitados (escasos) para generar (producir) diversos bienes y distribuirlos posteriormente, mediante transacciones de intercambio, entre los miembros de la sociedad para su consumo.
2. Como *actividad* económica. Es la actividad humana orientada a la óptima utilización de los recursos disponibles, bien en el sentido de maximizar los resultados obtenidos (bienes, productos, servicios)

con el empleo de dichos recursos, bien en el sentido de minimizar los elementos empleados para obtener determinados resultados.

3. Como *sistema* económico. Es el modelo de ordenación de las actividades económicas que impera en un área geográfica determinada. Fundamentalmente estamos hablando del sistema capitalista o de libre mercado frente al sistema de socialista o economía planificada. Hoy en día este sistema está en vías de extinción después de la incorporación de los llamados países del este a la economía de mercado.

La economía aparece como ciencia económica para estudiar los elementos que son escasos, y en tanto que bienes o recursos escasos tienen un valor. También estudia la forma en que las personas demandan la satisfacción de necesidades. Éstas quedarán satisfechas con la adquisición de un bien o la prestación de un servicio. Estos bienes o servicios, en tanto que son escasos, tendrán también un valor, un precio (Jiménez, 2000).

La actividad económica está dirigida a incrementar las utilidades de los bienes para así poder satisfacer un mayor número de necesidades insatisfechas. Para ello surgen las empresas, organizaciones que tienen como misión producir bienes o servicios encaminados a satisfacer las demandas insatisfechas. En el seno de las empresas es donde se gesta la producción, consistente en combinar una serie de bienes para obtener otros nuevos que poseen una mayor utilidad o, lo que es lo mismo, mayor capacidad de satisfacción de necesidades.

Como anteriormente hemos comentado, existen dos sistemas antagónicos: el capitalista, cuyos ejemplos más representativos son Estados Unidos y Japón, en los que impera la economía de mercado más liberal y en los que el precio y el ánimo de lucro orientan toda actividad; y su opuesto, la economía planificada, en la que el Estado se arroga la facultad de controlar y dirigir la actividad económica y que en la actualidad ofrece pocos ejemplos, aunque Cuba sea quizá el más conocido. Entre estos dos sistemas totalmente antagónicos existe el llamado «tercer sector» o «economía social». Este tercer sector estaría constituido por toda una serie de instituciones que aunque son regidas o administradas por principios propios de la economía de mercado no están movidas por el ánimo de lucro sino por fines puramente sociales, como mejorar el bienestar de las personas a quienes representan o a quienes va destinada su labor. Nos estamos refiriendo a instituciones tales como: cooperativas (por ejemplo las cajas rurales), fundaciones (las cajas de ahorro), organizaciones no gubernamentales (por ejemplo Médicos sin Fronteras) o mutualidades de seguros (como la Mutua Madrileña). Todas estas instituciones conviven y compiten con empresas capitalistas, pero su fin último es mejorar el bienestar de los ciudadanos en su ámbito de actuación respectivo. No persiguen el beneficio económico, pero si éste finalmente se obtiene, como es el caso de todas las cajas de ahorros, es devuelto a la sociedad a través de la llamada «obra social».

El estudio y la justificación de esta tercera opción de sistema económico corresponden a la economía, y más concretamente al campo de la llamada economía social, que cada vez tiene un mayor peso en nuestro país pero que cuenta con una larga tradición en otros, como los nórdicos, por ejemplo.

6.2 Aportaciones de la economía al Trabajo Social

Después de haber descrito de forma genérica cuál es el objeto de la economía, el paso siguiente sería concretar qué aportaciones ofrece al campo de intervención del Trabajo Social.

El estudio del análisis económico nos acerca al conocimiento de la microeconomía y la macroeconomía. Si una de las funciones del trabajador social es contribuir a conseguir un bienestar social generalizado a todos los ciudadanos, lo lógico es que conozca los conceptos básicos de la economía por lo que respecta a la medición del bienestar. La microeconomía aborda en su campo de estudio la formación de los precios que los ciudadanos pagan por un servio o producto, pero también explica la eficacia económica y la teoría del bienestar. Por ello se ocupa de buscar explicación a determinadas magnitudes que miden desajustes en el sistema económico y que tienen repercusiones sociales: paro, inflación, déficit público, etc. (Jiménez, 2000). Es importante que el trabajador social maneje perfectamente todos estos conceptos y conozca su evolución para que pueda anticiparse a las consecuencias y paliarlas con medidas de carácter social.

Estrechamente ligadas a la economía existen otras materias, llamadas instrumentales, como son la estadística y la contabilidad. La estadística proporciona instrumentos de valoración y análisis de la situación económica y del bienestar de la población en un período y región determinados. Más concretamente, la estadística descriptiva nos proporciona: series temporales, índices económicos, demografía, utilización y uso de fuentes estadísticas oficiales, etc. La contabilidad se ocupa de suministrar información fiable acerca de la situación patrimonial y económica de una determinada organización. Si suponemos que el trabajador social puede asumir la responsabilidad de gestionar y administrar determinadas organizaciones para el logro de sus fines, le será indispensable poder interpretar la información que le es suministrada por la contabilidad financiera. En cualquier caso, estos conocimientos le resultarán necesarios a la hora de:

— Preparar y presupuestos y supervisar su ejecución para la realización de alguna intervención concreta.
— Demandar financiación a organismos para la puesta en práctica de alguna intervención.

— Justificar lo gastado, sobre todo si se trata de una subvención, puesto que el organismo otorgante normalmente realiza un control de adecuación de la ejecución de la subvención al fin para que se otorgó.

La economía también estudia la organización de las empresas, y lógicamente los principios que son válidos para ellas son generalizables a todo tipo de organizaciones, incluidas las que no tienen ánimo de lucro, las que conforman el denominado «tercer sector» e integran la economía social. «El trabajador social debe gestionar una serie de recursos que son escasos con el fin de llegar al mayor número de beneficiados. Los principios básicos que contribuyen al logro de una buena organización, como la especialización, división del trabajo, eficiencia, eficacia, etc., son instrumentos importantes para el trabajador social» (Fernández y Ares, 2002). Dentro de la organización nos interesa especialmente por lo que atañe a nuestra disciplina el ámbito de dirección de recursos humanos, pues es el que gestiona aspectos tales como reclutamiento, selección y socialización, retribución, formación y desarrollo, motivación, liderazgo, cultura y ética en la dirección de personal. Con respecto a la organización, otro tema de interés para el trabajador social es el de creación de empresas. Las pequeñas y medianas empresas son un motor de la creación de puestos de trabajo y riqueza en un país y un medio de conseguir autoemplearse. En este aspecto nos atañen cuestiones como los trámites para la creación de empresas, las técnicas de generación de ideas de negocio o la elaboración de un plan de empresa para convencer a terceros de la viabilidad y bondad de un proyecto, incluyendo presupuestos y planes de financiación.

El último bloque de conocimientos que pueden contribuir a mejorar las habilidades y formación del trabajador social desde la perspectiva económica es el de los vaivenes de la economía española y mundial. Se trata fundamentalmente de conocer el panorama de la economía española y mundial mediante el análisis de variables como el PIB (Producto Interior Bruto), el PNB (Producto Nacional Bruto), la renta nacional, la distribución de la renta, la renta disponible y variables afines que permiten hacer un diagnóstico adecuado de la situación económica en un país o región en un momento determinado. Dentro de este mismo campo de conocimientos otro ámbito importante es el análisis de los organismos e instituciones internacionales y de sus políticas de actuación para conseguir un mundo más justo económicamente o simplemente para impulsar las relaciones económicas internacionales. Se abordarían pues cuestiones como qué es el Fondo Monetario Internacional o de qué se encarga el Banco Mundial, por ejemplo, pero también la globalización económica y sus repercusiones en los distintos países.

Para terminar, y a modo de una reflexión final, señalar que la economía es un instrumento muy importante en la vida cotidiana de las personas; de hecho, si cada vez ocupa más minutos en los medios de comunica-

ción es porque la sociedad observa las profundas influencias y desigualdades que establece en el bienestar de los individuos, campo en el que el Trabajo Social interviene de forma determinante para redistribuir la riqueza social.

7. La medicina

7.1 El objeto de estudio de la medicina social

En 1948 la Organización Mundial de la Salud definía la salud como el estado completo de bienestar físico, mental y social y no solamente como la ausencia de enfermedad. Esta noción de salud nos acerca a un concepto social de salud entendida como el estado de aptitud para realizar los roles sociales, y conlleva una serie de consecuencias:

— La salud tiene una enorme repercusión en la estructura social al ser un bien económico, razón de más para protegerla. La salud es un componente básico de la calidad de vida y el bienestar social.
— Salud y enfermedad están estrechamente ligadas al modo de vida y por ello no pueden ser aisladas del contexto en que se producen.
— La salud implica, por último, un comportamiento acorde con las pautas que se estiman normales en la sociedad a que se pertenece; «persona sana significa integrada socialmente».

Los contenidos teóricos de la medicina social articulados en la salud pública y comunitaria son de gran utilidad para estudiar la dimensión social de la enfermedad; por esta razón es importante hacer una distinción previa de ambos conceptos:

— Salud pública. Es la ciencia y el arte de impedir la enfermedad, prolongar la vida y fomentar la salud y eficiencia mediante el esfuerzo organizado de la comunidad para que el individuo en particular y la comunidad en general se encuentren en condiciones de gozar de su derecho natural a la salud (OMS). Según esta definición, para mejorar las condiciones de vida de los pueblos se debe estudiar la situación sanitaria de un país o región y proponer la organización de los recursos que sean pertinentes para solucionar los problemas de salud detectados. Estas ideas se hacen realidad gracias a las políticas sociosanitarias y los planes de salud y actuación administrativa, y en la práctica las desarrollan los trabajadores sociales junto al resto del equipo interdisciplinar del sector sanitario.
— Salud comunitaria. Este concepto implica la integración de los programas de salud en una comunidad organizada y en un ámbito geo-

gráfico más reducido que el que compete a la salud pública, que trabaja en contextos más amplios. Consiste en la mejora de las condiciones de vida comunitaria y del nivel de salud mediante actividades integradas y planificadas (protección y promoción de la salud, prevención, curación y readaptación social).

Un tema muy acuciante y por tanto frecuentemente abordado por el Trabajo Social es el referente a las desigualdades en salud. La correlación entre desigualdad social y salud es un hecho estudiado y suficientemente contrastado que nos sirve como punto de inicio para fundamentar el papel del Trabajo Social. El aumento de las desigualdades sociales reduce los niveles de salud y, a la inversa, la disminución de las desigualdades es directamente proporcional a la mejora de la salud. Al Trabajo Social le compete lograr la equidad, es decir, favorecer las condiciones necesarias para la igualdad de oportunidades en salud, promocionando estilos de vida saludables. La OMS, en su informe sobre justicia social e igualdad en salud, reconoció que igualdad en salud implica que cada uno tiene que disponer de idénticas oportunidades para desarrollar su potencial de salud plena, y que nadie debería hallarse en desventaja para conseguirlo, si ello puede ser evitado. Algunas investigaciones realizadas a este respecto han constatado cómo la esperanza y la calidad de vida están relacionadas con ciertos condicionantes sociales (medio ambiente, clase social, ocupación, etc.). Siguiendo esta tesis, existen una serie de factores sociales determinantes de problemas de salud y una serie de factores de salud que desembocan en problemas sociales. El documento «Strategies for Population Health: investing in the Health of Canadians» enumera una serie de factores como determinantes de la salud: ingresos, red de apoyo social, educación, desempleo, ambiente físico, condiciones de trabajo, estrategias de afrontamiento de la enfermedad, etc., a los cuales añadiríamos la vivienda y la desestructuración familiar. Por otro lado, ciertas enfermedades o factores de salud, por sus características, desencadenan problemas sociales. Es el caso por ejemplo del sida, la lepra o las enfermedades mentales, que pueden ocasionar rechazo, pérdida del empleo, marginación y exclusión social, es decir, malestar social. A este respecto señalemos que existen ciertas enfermedades consideradas sociales. Este término se ha acuñado como resultado de las investigaciones acerca del impacto social de la enfermedad en el desempeño de los roles sociales. Algunas de las razones que han llevado a denominar sociales a ciertas enfermedades se exponen a continuación:

— Porque su origen se encuentra en la estructura social. Es el caso del estrés, por ejemplo, ya que es una enfermedad propia de las sociedades occidentales y muy relacionada con ciertos factores de riesgo que entraña esta cultura, como el desempleo, la hiperactividad, el exceso de trabajo, etc.

— Porque las desigualdades sociales pueden originarlas o agravarlas y una prevención adecuada de los riesgos psicosociales podría paliarlas.
— Porque hay mayor prevalencia en ciertos grupos sociales y contextos.
— Y, lo que es más importante, porque sus características pueden desembocar en problemas sociales para quienes las padecen.

7.2 Aportaciones de la medicina al Trabajo Social

Desde sus orígenes, el Trabajo Social ha estado vinculado a la medicina. La pionera Mary Richmond, por ejemplo, no sólo adoptó su metodología de intervención (recogida de datos, diagnóstico y tratamiento), sino que en su práctica profesional estuvo estrechamente ligada a médicos y psiquiatras. Perfiló al trabajador social como «el intérprete de la población ante el hospital y del hospital ante la población», y, al igual que otros precursores del Trabajo Social, inició su actividad profesional en el campo de la salud.

La herencia intelectual de la medicina sigue vigente en cualquier proceso metodológico que se precie, como ocurre por citar un ejemplo con la palabra diagnóstico (conocimiento), tomada de esta ciencia y hoy día sustituida en algunas instancias por «interpretación de datos o de la realidad», que parece más acorde con lo social. De su experiencia hospitalaria Richmond extrajo la conclusión de que los problemas sociales también requerían una metodología y que, al igual que el médico antes de diagnosticar una enfermedad la estudia para después aplicar un tratamiento, las necesidades y desigualdades sociales que observaba eran susceptibles de seguir el mismo proceso. El éxito de esta experiencia le llevó posteriormente a abordar los aspectos sociales de la enfermedad. Posteriormente los aspectos sociales que subyacen a la enfermedad fueron floreciendo e instaurándose como una dimensión tan importante como la física o la psíquica en el tratamiento de la enfermedad.

En la actualidad, la medicina comienza a tratar no sólo la enfermedad, sino al paciente en su contexto social, ligando de esta manera sus saberes al Trabajo Social al tomar conciencia de la interdependencia entre ambas realidades. El Trabajo Social aborda las situaciones de salud de forma multifactorial pero hace especial hincapié en las necesidades y los condicionamientos sociales que desembocan en el malestar social y que giran en torno al binomio salud-enfermedad. La diferencia sustancial es que la medicina se centra en los síntomas y manifestaciones físicas de la enfermedad, mientras que el Trabajo Social incide sobre todo en las fuerzas, en el desarrollo de las potencialidades y en los problemas derivados de las relaciones sociales que en muchas ocasiones se manifiestan somáticamente.

Como ya se ha dicho, las aportaciones que realiza la medicina al Trabajo Social son importantes, entre otras cosas porque ha permitido a los trabajadores sociales:

- Conocer los procesos biológicos y las enfermedades como posibles causas de las necesidades sociales.
- Distinguir los diferentes documentos clínicos, los distintos niveles de actividad médica y la función de los diversos profesionales que trabajan en los equipos de salud para completar su conocimiento global de las personas o grupos con los que intervienen.
- Saber que en cualquier intervención social es necesario conocer la situación y los elementos que inciden en la salud antes de emitir un informe social y analizar su repercusión en el sujeto.
- Participar en los dispositivos sanitarios, tanto en los equipos de atención primaria como en programas a colectivos con determinados problemas de salud. Actualmente cuentan con un alto grado de institucionalización y consolidación como figura clave en los equipos interdisciplinares sanitarios por su conocimiento global de las situaciones de necesidad.
- Identificar problemas sociales que dificultan el acceso a los servicios de salud y fomentar su inclusión como principio de igualdad y bienestar social recogido en la Constitución Española.
- Conocer los factores de riesgo para la salud, ya que debe planificar campañas de prevención de enfermedades, proyectos sociosanitarios, etc.
- Intervenir en problemas sociales que pueden derivar en enfermedad (discapacidades, problemas psiquiátricos, desnutrición, higiene, condiciones de vivienda insalubres, etc.).
- Realizar proyectos de intervención comunitaria para el fomento de hábitos y estilos de vida saludables.
- Concienciar a la comunidad y las autoridades públicas del deterioro ecológico y de la necesidad de cuidar los espacios urbanos y rurales como garantía de salud y bienestar.

Como vemos, es mucho lo que los profesionales del Trabajo Social deben a la medicina, entre otras cosas porque en las políticas de salud pública y comunitaria se les encomiendan las tareas de coordinación de dispositivos y redes comunitarias para el desarrollo y fomento de la participación activa de la comunidad. Son éstos espacios transdisciplinares que para su puesta en marcha requieren la elaboración de programas y proyectos integrales de salud comunitaria desde los centros o servicios sociosanitarios. El trabajador social es el principal implicado a la hora de lograr que el paciente tenga una atención integral (biopsicosocial), y para ello debe favorecer las relaciones, atender a los factores sociales y proveer los recursos que permitan su recuperación y posterior integración en su entorno, es decir, hará posible el «sentirse bien» que se desprende del hecho de «estar bien».

Para concluir este apartado recurrimos a la célebre cita de William Osler: «Es más importante saber qué clase de paciente tiene una enfermedad

que saber qué clase de enfermedad tiene un paciente» y apostamos por la promoción de la salud y el bienestar social como dos valores que en una sociedad democrática y avanzada deben fomentarse siempre de forma paralela.

8. La historia

8.1 El objeto de estudio de la historia

La historia es la ciencia de la que nos valemos para seleccionar y ordenar los hechos del pasado de tal forma que su secuencia y causas colaboren en la configuración del presente y se logre a través de ellos explicar el sistema social en que se vive (Enciclopedia de las Ciencias Sociales, 1979). Su atención se centra sobre todo en el conocimiento del hombre en sociedad intentando explicar el porqué de los hechos que ocurren y las circunstancias que le rodean y cómo han derivado en la realidad actual. Su conocimiento nos permite «saber la interpretación que se hace de los valores y cómo se captan los problemas, las demandas y las necesidades» (De la Red, 1993).

Las dos coordenadas básicas para la comprensión de toda estructura social son el espacio y el tiempo (Sánchez, 1995). El espacio ha condicionado la actividad humana, ya que las distintas civilizaciones han acomodado su acción y han ordenado y organizado su propio territorio. El espacio social es el lugar que los miembros de una sociedad ocupan y que se configura en una red de posiciones sociales que se corresponden con bastante fidelidad con el lugar que ocupan en las esferas y ámbitos sociales. El tiempo es una dimensión fundamental, porque el estudio de cualquier proceso requiere la explicación de su evolución temporal. El tiempo social es la duración de la sociedad en términos de desarrollo de sus elementos fundamentales, elementos que en ocasiones siguen un ritmo desigual.

Estas coordenadas (tiempo y espacio) son vitales para comprender la historia de cualquier sociedad y comunidad; conocerlas permite interpretar el análisis de la realidad social en la que nos ubicamos como profesionales. El trabajador social debe observar, a través del tiempo y del espacio, en qué medida cada una de las ciencias corre el riesgo de limitar su campo de estudio y generalizar sus conclusiones.

8.2 Aportaciones de la historia al Trabajo Social

El camino más frecuentado por los que se han preocupado en teorizar sobre el Trabajo Social ha sido el rastreo a través de la historia, comenzando por describir sus manifestaciones primitivas o simples para ir construyendo, a

través de su desarrollo, una explicación del actual nivel de complejidad alcanzado. Entre los métodos de análisis mejor valorados se encuentran los realizados por algunos de los padres de la sociología, como Durkheim, Weber o Marx, que con sus análisis históricos de la sociedad nos permiten entender los acontecimientos actuales y conocer las sucesivas capas de ideas y experiencias que a través del tiempo nos han llevado a ser como somos; también aquellos acontecimientos e hitos que por su trascendencia en la estructura social fraguan en avances para la tecnificación del Trabajo Social como profesión.

La historia nos aporta conocimientos sobre el pasado que son imprescindibles para comprender el presente del Trabajo Social porque nos permiten conocer los precursores, las primeras figuras, el objeto, los principios y métodos que consolidan la disciplina como profesión desde sus primeros pasos como método hasta su consolidación como ciencia social. Teniendo en cuenta que el Trabajo Social se ha caracterizado siempre por dar respuesta a las necesidades sociales de cada momento histórico, es pues obligatorio hacer referencia a las situaciones de orden político, económico y social en las que éstas surgen. Como la historia explica el origen de los acontecimientos, su enfoque nos sirve para determinar los modelos de intervención en función de los valores y las necesidades imperantes en cada momento histórico. Asimismo, nos ayuda a encarar el futuro conociendo los errores y aciertos ocurridos en un momento determinado y ajustar los criterios de actuación a las circunstancias histórico-temporales.

Concluimos este apartado citando brevemente un par de curiosidades referentes a la historia del Trabajo Social:

— Al contrario de lo que ha ocurrido en la génesis de otras profesiones sociales, primero aparecieron las personas que lo ejercían y posteriormente el método y la teoría.
— Es una de las ciencias sociales más antiguas en lo referente a personas que se dedicaban a ella, pero paradójicamente una de las más jóvenes en consolidar su método científico, a pesar de su coincidencia con el positivismo en ciencias sociales y su acercamiento a esta corriente.

9. La ciencia política

9.1 El objeto de estudio de la ciencia política

La ciencia política estudia las instituciones gubernamentales, el Estado y el poder o el proceso de adopción de decisiones. Las relaciones del poder resultan de una gran complejidad en nuestros días, pero son precisamente las formas de decisión política y la lógica de la actuación pública lo que pode-

mos analizar desde el estudio de esta ciencia (Enciclopedia de las Ciencias Sociales, 1979).

El Estado, como lo concebía Hegel, dependía de la naturaleza peculiar de su relación con la sociedad civil. Es una relación de contraste y dependencia mutua. El Estado puede sin duda dirigir sus acciones de acuerdo con las necesidades, pero depende de la sociedad civil para ejecutarlas. Pérez Díaz (1987) sostiene que los cambios que ha experimentado la sociedad en estos últimos años han creado un nuevo concepto de sociedad civil, y entiende por tal una forma ideal de sociedad regida por las siguientes instituciones:

— Un gobierno limitado y responsable que actúa siguiendo el dictado de la ley.
— Una economía de mercado.
— Un tejido asociativo plural.
— Una esfera pública en la que los ciudadanos debaten los asuntos de interés común.

La configuración del Estado, como se puede constatar, tiene muy diversos puntos de vista. Las definiciones tienden a conceptualizarlo como una forma social con características específicas que la diferencian de las restantes. Este carácter diferencial radica en el poder. La ciencia política también estudia las relaciones de poder entre individuos, grupos y naciones y en el seno de los sistemas políticos nacionales, entre comunidades locales y entre organizaciones. «Una teoría general del poder social es útil para proyectar luz sobre las propiedades de las relaciones de poder en un marco político y para lograr una formalización conceptual de las relaciones políticas en su conjunto» (Enciclopedia de las Ciencias Sociales, 1979).

9.2 Aportaciones de la ciencia política al Trabajo Social

La ciencia política aporta al Trabajo Social un recorrido por las formas de organización política y de poder hasta derivar en la Constitución y el sistema político democrático como el modelo ideal que consolida el Estado del bienestar y en el que la disciplina adquiere su mayor protagonismo. Gracias a su estudio recuperamos la memoria histórica concerniente a los derechos sociales y de participación reconocidos hoy y consolidados ya en nuestro sistema pero que han sido el resultado de luchas, reivindicaciones y formas de poder y se obtuvieron gracias al esfuerzo de los ciudadanos y a la evolución de la propia sociedad que culminó con el triunfo de la democracia.

La teoría democrática centra actualmente su interés en la dinámica de la participación política como un medio para estimular a los individuos en el

cumplimiento de sus deberes de ciudadanía y en su familiarización con los intereses comunes. El reconocimiento de ciudadanía fundamenta las condiciones necesarias para desarrollar el Trabajo Social al proponer un modelo de ciudadano plenamente integrado en la nueva sociedad civil y protagonista principal en ella y así garantizar sus derechos y la participación de todos los miembros de la sociedad. Hegel consideraba que sin las asociaciones y comunidades el pueblo sería una masa uniforme y el individuo una especie de átomo humano.

El Estado no está compuesto por ciudadanos individuales, sino sociales, y precisamente la intervención comunitaria, es decir, el Trabajo Social comunitario en coordinación con asociaciones, consejos de participación, etc., capacita al individuo para conseguir su dignidad final de ciudadano. Este escenario tiene un gran calado en los sistemas de protección social en nuestro país y en la actuación específica de los trabajadores sociales porque deben lograr la vertebración y la participación comunitaria como objetivos básicos del Trabajo Social comunitario. Siguiendo este enfoque, resulta obvio deducir que las decisiones políticas afectan directamente a los sistemas de protección social. Las demandas de nuevos servicios y prestaciones y una mayor presencia del Trabajo Social dependen de la orientación política y del peso de la influencia de las políticas sociales que se aplican en cada momento histórico; de hecho pueden ver mermadas sus actuaciones en función del poder y la capacidad de reivindicación y toma de decisiones que se otorgue a los actores sociales y a la sociedad civil en general.

El trabajador social se relaciona con los agentes políticos como empleado público, y más aún si ejerce la función de dirección de servicios de una organización. Es importante que entre sus competencias se fomente la utilización del poder y la autoridad de forma constructiva y apropiada y que asuma las responsabilidades y prioridades que establece la propia organización para la que trabaja. Como apunta el psicólogo Hall (1984), «la habilidad en la actividad política de una organización consiste en poder analizar las situaciones, en saber cuándo ceder terreno, cuándo llegar a un acuerdo y cuándo huir para presentar combate cada día».

A modo de síntesis, podemos concluir que el Trabajo Social aplica los saberes de esta disciplina en el ejercicio de las siguientes competencias profesionales:

— Participando en la formulación de las políticas sociales.
— Contribuyendo a lograr una ciudadanía activa mediante la garantía de los derechos sociales.
— Identificando los mecanismos de poder y toma de decisiones en la política organizacional de las instituciones para las que trabaja.

10. Bibliografía básica comentada

Aunque no existe ningún libro que de forma específica se refiera a las aportaciones de otras ciencias al Trabajo Social, sí existen capítulos de referencia en otras obras que tratan de este tema:

M. Payne (1991): *Teorías contemporáneas del Trabajo Social*, Barcelona, Paidós Ibérica.

Clasifica las disciplinas sociales en amplias, específicas, de perspectiva y de aplicación tomando como referencia las teorías y/o modelos que más influyen en la metodología del Trabajo Social. Destaca por su operatividad y por su enfoque eminentemente psicológico. Es una traducción que se ha convertido en un referente básico para la intervención del trabajador social.

N. de la Red Vega (1993): *Aproximaciones al Trabajo Social*, Madrid, Siglo XXI y Consejo General de Colegios Oficiales de Trabajo Social.

El libro es de gran utilidad para la comprensión de este capítulo. Su principal aportación es la clasificación de las disciplinas sociales en aquellas que configuran la base conceptual del Trabajo Social (psicología, sociología y derecho) y las que definen su marco de referencia (antropología, historia y medicina).

C. de Robertis (1988): *Metodología de intervención en Trabajo Social*, Buenos Aires, Ateneo.

Fue trascendente en sus inicios al no existir otras obras que abordaran el tema. Fundamenta su análisis en los paradigmas y movimientos científicos de mayor influencia en el Trabajo Social, aunque su descripción es más concisa que la que ofrecen las obras antes citadas.

11. Bibliografía complementaria

Acero Saez, C. (1987): *Professional profile of the social worker*, Committee on Professional Regarding Social Work.

Alemán, C., y J. Garcés (1996): *Administración Social: servicios de bienestar social,* Madrid, ed. Siglo XXI.

Almaraz, J., M. Gaviria y J. Maestre (1996): *Sociología para el Trabajo Social*, Madrid, Universitas.

Asociación Española de Trabajo Social y Salud (1991-1992): *Revista de Trabajo Social y Salud*, n.os 10, 11,12 y 13, Madrid.

Carrasco, A. (1996): «Introducción al Derecho Civil», en *Introducción al Derecho,* coord. L. Prieto, Cuenca, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Castilla-La Mancha.

Castells, M. (1997): *La era de la información*, 3 vols., Madrid, Alianza Editorial.

Consejo de Universidades (1988): *Reformas de las Enseñanzas Universitarias. Título: Diplomado en Trabajo Social*, Madrid, Ministerio de Educación y Ciencia, Consejo de Universidades.

Espín, E. (1996): «Introducción al Derecho Constitucional», en *Introducción al Derecho,* coord. L. Prieto, Cuenca, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Castilla-La Mancha.
Evans Pritchard, E. (1990): *Ensayos de Antropología,* Madrid, Siglo XXI.
Fernández García, T. (1992): «En torno a la política social argentina y española», *Hoy Universidad,* n.º 17, Universidad Nacional de Córdoba, Argentina.
— y M. Burgos (2000): *Globalización y políticas sociales en el Perú y España*, Piura (Perú), Pariñas.
Fernández, T., y A. Ares (2002): *Servicios Sociales: Dirección, Gestión y Planificación*, Madrid, Alianza Editorial.
Fishman, J. (1988): *Sociología del lenguaje,* Madrid, Cátedra.
Flores Martos, J. A. (2002): *Programa de la asignatura «Antropología Social», Curso 2002*, Talavera de la Reina, Universidad de Castilla-La Mancha.
García Breso, J. (coord.) (2000): *Cultura y pertenencia en Castilla-La Mancha*, Madrid, Celeste.
Giner, S. (1996): *Sociología,* Barcelona, Ed. Península.
— (2002): *Diccionario de Sociología,* Madrid, Alianza Editorial.
Gorri, A. (1995): *La intervención psicosocial en la política social y los servicios sociales,* Pamplona, ed. Libertarias - Prodhufi, S. A.
Hall, S. (1984): *Compendio de la psicología freudiana,* Madrid, Paidós Ibérica.
Hollis, F., y M. Woods (1981): *Casework: Psychosocial Therapy*, Nueva York, Random House.
Jiménez, P. (2000): «Políticas de dividendos», *Revista de Economía Industrial*, Madrid, Ministerio de Industria y Energía.
López Franco, E., y F. Padín (eds.) (1997): *Desafíos de la ética: ciencia, tecnología y sociedad*, Madrid, Narcea.
Martínez Navarro, T. (1997): *Salud Pública*, Madrid, McGraw-Hill.
Ministerio de Sanidad y Consumo (1996): *Desigualdades sociales en salud en España*, Madrid.
Morales, J., y L. Abad (1997): *Introducción a la sociología*, Madrid, Tecnos.
Nieto, A. (2002): *Derecho Administrativo sancionador,* Madrid, ed. Tecnos.
Pérez Díaz, V. (1987): *El retorno de la sociedad civil*, Madrid, Instituto de Estudios Económicos.
Prieto Sanchís, L. (coord.) (1996): *Introducción al Derecho*, Cuenca, Servicio de Publicaciones de la Universidad de Castilla-La Mancha.
Rocher, G. (1990): *Introducción a la sociología general*, Barcelona, Herder.
Sánchez Jiménez, J. (1995): *Para comprender la Historia*, Madrid, Verbo divino.
Sills, D. (1979): *Enciclopedia de las Ciencias Sociales*, vols. 2 y 3, Madrid, Aguilar.
Taylor, C. (1971): *Obras completas,* México, McGraw-Hill.
Ureña, M. (2000): *Proyecto docente* (inédito), Toledo, Universidad de Castilla-La Mancha.
VV.AA. (2000): *Cuadernos Andaluces de Bienestar Social*, n.º 8, Granada, Universidad de Granada.
VV.AA. (2003): *Perfil profesional del Trabajo Social del siglo XXI* (borrador), Madrid, Consejo General de Colegios Oficiales de Trabajo Social.
Whittaker, J. (1984): *Psicología,* Filadelfia, Interamericana.

8. Aspectos generales: relaciones del Trabajo Social con el bienestar social. Estado del bienestar. Política social. Servicios sociales. Diferenciación de conceptos

M.ª Asunción Martínez Román

En las sociedades desarrolladas actuales se habla de «bienestar» como un valor deseable relacionado con el desarrollo individual o personal, el desarrollo social y el desarrollo económico, aspectos todos ellos interdependientes y complementarios. A comienzos del siglo XXI, la obtención de ese bienestar y su nivel de calidad se consideran estrechamente vinculados a la posibilidad de disfrutar de un trabajo remunerado y a poder contar con unas redes de apoyo interpersonal basadas en la seguridad que supone la pertenencia a una familia, junto con el establecimiento y desarrollo de otros vínculos sociales fruto de relaciones de vecindad, de amistad, profesionales, etc. Un trabajo remunerado permite obtener ingresos con los que adquirir servicios que permiten no sólo la subsistencia, sino unas condiciones de vida favorables para el desarrollo personal.

Por el contrario, las situaciones de «malestar» surgen, en estas sociedades, cuando las personas carecen de un trabajo remunerado, el salario que perciben es insuficiente o no se les reconoce el derecho a protección social o una razonable seguridad. Estas situaciones se agravan cuando las personas no disponen del apoyo de una familia o de otras redes sociales. Y, si no se trabaja, ¿cómo poder continuar viviendo cuando no se pueden obtener personalmente los ingresos económicos necesarios?, ¿qué hacer cuando las personas no pueden resolver personalmente sus dificultades?, ¿quién lo hace?, ¿cómo se hace? Estas y otras muchas preguntas que podemos seguir enunciando pueden dar pie a diferentes respuestas, tal como ha sucedido a lo largo de la historia dependiendo de los diferentes contextos religiosos,

socioeconómicos, políticos, culturales, etc. En este capítulo vamos a referirnos a bienestar social, calidad de vida, desarrollo humano, política social, servicios sociales y Trabajo Social.

1. Bienestar social. Desarrollo humano. Pobreza humana

Puede hablarse de bienestar en diferentes sentidos: bienestar personal o social, políticas de bienestar, Estado del bienestar o servicios de bienestar. Lo que resulta indudable es la estrecha relación entre bienestar social, política social y administración social (Alemán Bracho y García Serrano, 1999). Desde la perspectiva del Trabajo Social nos interesa destacar la acepción de «bienestar» que lo considera un valor, algo deseable de obtener; pero también hay otras posibles acepciones, entre las que cabe destacar hablar de «bienestar» para referirnos a una situación en la que las personas, objetivamente, disponen de las condiciones de vida necesarias para vivir bien y, además, se sienten personalmente bien, experimentan sentimientos de que viven bien, de que disfrutan de un modo de vida que vale la pena vivir. Esto significa que cuando se valora el bienestar o la calidad de vida hay que tener en cuenta dos perspectivas que resultan complementarias. Por una parte, puede hacerse de una manera objetiva, mediante una serie de indicadores que nos permiten ir valorando aspectos o componentes del bienestar, para concluir con una valoración global de todos ellos, o «índice de bienestar». Otra perspectiva es la valoración subjetiva del grado de satisfacción o bienestar alcanzado por las propias personas implicadas, y entonces se habla de bienestar o calidad de vida percibida.

Un ejemplo de valoración objetiva puede encontrarse en los estudios anuales de la Fundación La Caixa sobre la situación social de los municipios españoles, que establecen un índice de bienestar social basado en los siguientes indicadores: nivel educativo, empleo, renta, vivienda y equipamiento del hogar, servicios sanitarios, oferta cultural y de ocio, seguridad ciudadana y medioambiental, accesibilidad económica, seguridad vial, entorno natural y clima, convivencia y participación social, salud y condiciones de trabajo y calidad del empleo (Fundación La Caixa, 2003). Queda patente la concepción amplia de «bienestar social», ya que, de acuerdo con el nivel de desarrollo global alcanzado en España, no tendría hoy sentido valorar el bienestar o la calidad de vida restringiéndonos a la consecución de una mera supervivencia.

En cuanto a la valoración subjetiva, podemos tomar como ejemplo los avances en el ámbito de la salud y la demografía con el aumento de la esperanza de vida. En un primer momento parecía suficiente logro el hecho de conseguir que las personas vivieran más años. Sin embargo, la propia Organización Mundial de la Salud define la salud como una situación de bienestar físico, psicológico y social, por lo que insiste en la importancia de «dar

vida a los años», es decir, no sólo de promover el aumento de los años de vida, sino de que, además, éstos tengan «calidad». Las valoraciones de esa vida «de calidad» o con bienestar no pueden ser objeto de mediciones únicamente objetivas o externas; por el contrario, se concede una gran importancia a las valoraciones subjetivas de las personas (bienestar o calidad de vida percibida). ¿De qué le vale a una persona que los avances científicos y la mejora del sistema sanitario consigan prolongar su supervivencia si esto no se acompaña de unas condiciones que le permitan considerar que esa vida de más vale la pena ser vivida? (Martínez Román, 2001*a*). La necesidad de tener en cuenta esta valoración subjetiva tiene importantes aplicaciones, como podremos comprobar más adelante, en el ámbito de la política social, los servicios sociales y el Trabajo Social.

Resumiendo, podemos hablar de bienestar como un valor deseable que tiene diferentes dimensiones interdependientes y complementarias. Hablar de bienestar y de calidad de vida está comúnmente aceptado, si bien los desacuerdos son evidentes cuando se trata de concretar cuál es el mínimo de calidad de vida o bienestar aceptable, de forma que se pueda reconocer socialmente que las personas cuyas condiciones de vida no cumplen dichos estándares se encuentran en una situación de «malestar». Las diferentes ideologías (cuyo análisis detallado no cabe en este capítulo) discrepan en la consideración de qué situaciones deben ser reconocidas como de «malestar». Como estudiantes de Trabajo Social, seguiremos las directrices internacionales que orientan los valores y la práctica profesional.

1.1 Marco referencial: Declaración Universal de los Derechos Humanos y paradigma de desarrollo humano de Naciones Unidas

Hay que adoptar un marco referencial en el que situar las posibles respuestas según qué entendamos como deseable para el desarrollo de las personas y en qué lugar situemos la responsabilidad personal y la responsabilidad social (incluyendo en ésta la responsabilidad pública). El Trabajo Social como disciplina adopta como marco de referencia la Declaración Universal de los Derechos Humanos (civiles, políticos y sociales), incluido el derecho al desarrollo, tal como destaca la definición de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales:

> La profesión de Trabajo Social promueve el cambio social, la resolución de problemas y el fortalecimiento de la población para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la justicia social son fundamentales para el Trabajo Social (FITS, 2000).

En el inicio del preámbulo de la Declaración Universal de Derechos Humanos podemos leer:

Considerando que la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la igualdad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana.

Es necesario el encuadre como derechos de ciudadanía en la medida en que cada ser humano se define, como miembro de la sociedad humana, por la capacidad de ejercer su responsabilidad crítica y su libertad, en función del principio de equidad. La vida social se funda en una lógica de derechos y deberes y de exigencia de respeto recíproco, de modo que a través del ejercicio de la ciudadanía nosotros somos garantes de la vida realmente humana de cada uno y recíprocamente, más allá de la esfera de los más cercanos (familia, amigos) (Engelhard, 1996). Desde esta perspectiva cabe adoptar la propuesta de Naciones Unidas de considerar el desarrollo humano y los derechos humanos de manera integrada (PNUD, 2000), que destaca que la promoción del desarrollo humano y la realización efectiva de los derechos humanos reflejan el compromiso fundamental de promover la libertad, el bienestar y la dignidad de los individuos en todas las sociedades:

los derechos humanos se realizan cuando las personas tienen acceso seguro a la libertad o el recurso (protección adecuada de la salud, libertad de expresión, etc.) a que se refiere el derecho. En muchos contextos es posible que la mejor manera de fomentar la realización de los derechos humanos sea estableciendo derechos en el plano jurídico. No obstante, no deben confundirse los derechos jurídicos con los derechos humanos, ni se debe suponer que basta con los derechos jurídicos para que se realicen los derechos humanos (Naciones Unidas, 2000: 25).

Cuando hablamos de desarrollo nos referimos al «desarrollo humano», tal como se ha venido reconceptualizando en los noventa por Naciones Unidas y que está estrechamente vinculado a los derechos humanos:

El desarrollo humano se centra en el fortalecimiento de las capacidades y libertades de los miembros de una comunidad, y los derechos humanos representan las reivindicaciones que la gente tiene respecto de la conducta de agentes individuales o colectivos o de la estructura de mecanismos sociales para facilitar o garantizar esas capacidades y libertades (PNUD, 2000: 20).

La definición de «desarrollo humano» de Naciones Unidas nos puede servir para entender los prerrequisitos del desarrollo personal y cómo por más que sea muy necesario un desarrollo económico (sin él difícilmente puede ser posible el desarrollo humano), éste debe estar al servicio de mayores oportunidades de desarrollo humano y no al revés. Es decir, el centro

del desarrollo en el que antes se colocaba el crecimiento económico como un fin tiene que ser ocupado por las personas y las condiciones sociales apropiadas, mientras que el crecimiento económico (muy necesario) pasa a estar al servicio del desarrollo humano de todas las personas con la condición de la sostenibilidad medioambiental: «El objetivo del desarrollo humano es crear un entorno propicio que permita realzar la capacidad personal y ampliar las opciones» (Naciones Unidas, 2000: 23). Este objetivo ha de enmarcarse en una perspectiva dinámica, con una preocupación permanente por el progreso con respecto a una situación anterior.

Según Naciones Unidas, desarrollo humano es el proceso (por lo tanto hay que considerar su progresión desde que la persona nace hasta que muere) de ampliación de opciones de las personas, de las que las fundamentales son: una vida larga, sana y creativa, educación (conocimientos y capacidad de comunicación) y un nivel de vida decente. Además, son necesarias otras opciones igualmente importantes e interdependientes, como: libertad política, garantía de otros derechos humanos, respeto por uno mismo y derecho a recibir el respeto de los demás. Todas estas opciones son igualmente necesarias, y las carencias u obstáculos en alguna de ellas tienen consecuencias negativas o limitan las demás opciones.

Por lo tanto, podemos considerar que hay bienestar o calidad de vida cuando las condiciones de vida de una persona, en un grupo social dado, permiten su pleno desarrollo humano. Es importante destacar el carácter relativo de la consideración de lo que supone o no supone una situación de bienestar; se trata de una valoración que debe hacerse en función del contexto, pero siempre teniendo en cuenta las opciones fundamentales para el desarrollo humano (Stiglitz, 2002). En el extremo opuesto, podemos considerar que hay pobreza humana cuando hay obstáculos que impiden el desarrollo humano o, lo que es lo mismo, cuando las personas están privadas de las opciones, de las capacidades básicas imprescindibles para desarrollarse humanamente a lo largo del proceso de su existencia. Por lo tanto, hablamos de pobreza en una perspectiva multidimensional y no sólo estrictamente desde su vertiente económica como falta o insuficiencia de ingresos. Todas las personas tienen unas potencialidades para desarrollar, por lo que, desde la perspectiva de la capacidad, la miseria de una vida se basa no sólo en la situación empobrecida en la que una persona se encuentra efectivamente, sino, también, en la carencia de oportunidades reales para desarrollar una existencia «valiosa y valorada», que viene determinada por las limitaciones sociales y por las circunstancias personales.

Galtung sostiene que hay una relación directa entre paz y desarrollo y que la violencia está directamente relacionada con obstáculos o impedimentos a las posibilidades de desarrollo humano, de modo que hace su aparición cuando los seres humanos se ven influidos de tal manera que sus realizaciones efectivas, somáticas y mentales, están por debajo de sus realizaciones potenciales (Galtung, 1984). Las limitaciones debidas a cir-

cunstancias personales (por ejemplo, en el caso de las discapacidades) se pueden compensar con un apoyo social extra (discriminación positiva) que facilite la mayor normalización de las condiciones de vida. Cuando la sociedad no presta ese apoyo para superar obstáculos al desarrollo humano, la persona que ya tenía dificultades se encuentra con una serie de restricciones innecesariamente añadidas, con unas limitaciones sociales claramente injustas porque discriminan y violan los derechos humanos y, lo que es peor, son innecesarias y pueden evitarse si la sociedad así lo decide. Algunas personas, a pesar de tener factores de riesgo determinados por la naturaleza, tienen la suerte de nacer en un contexto de oportunidades de desarrollo que compense esas dificultades, incluida la motivación personal para superar los obstáculos encontrados. Sin embargo, hay personas que no disfrutan de las mismas oportunidades por diferentes razones. Cuando esto ocurre, podemos considerar que estamos ante situaciones de «violencia estructural».

2. Política social. Estado del bienestar

Los seres humanos vivimos en sociedad y precisamos apoyarnos para lograr nuestro propio desarrollo personal, ya que, por una parte, la participación social es un elemento esencial de este desarrollo para poder sentir que tenemos una vida «valiosa y valorada» y, por otra, necesitamos el apoyo social cuando tenemos obstáculos que no podemos eliminar o salvar por nuestros propios medios. Para regular el funcionamiento de la vida social y garantizar la igualdad de oportunidades en su desarrollo humano a todas las personas, los países con regímenes democráticos establecen qué posibles situaciones de dificultad se consideran susceptibles de que la población pueda solicitar y recibir apoyo social, procurando que exista una justicia social, promoviendo la cohesión social y tratando de evitar la desintegración.

Éste es el ámbito de actuación de la política social, a la que hay que situar en el marco general de acción de los poderes públicos, por lo que no se puede contemplar independientemente de otras áreas políticas, siendo especialmente estrecha su vinculación con la política económica. Podemos asociar la política social a programas públicos que tratan de asegurar la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos y promover su bienestar, para lo cual se determina previamente cuáles son las necesidades que se han satisfacer y en qué grado se va a garantizar socialmente su satisfacción. Obviamente hay diferentes posibilidades de enfocar la política social.

2.1 Tipologías de política social

Durante el siglo XX diferentes ideologías han dado lugar a distintos modelos de política social que, en alguno casos, se han denominado «Estado del

bienestar» (por la garantía pública de la atención a los ciudadanos) y que han sido analizados por diversos autores, dando lugar a numerosas tipologías. Entre éstas cabe señalar como clásica la de Titmuss, según el cual el «bienestar», desde una perspectiva de política social, puede ser concebido de un modo restrictivo, como la asistencia económica y demás servicios que se prestan a los necesitados, o, por el contrario, de un modo más amplio, como la responsabilidad colectiva asumida por la comunidad para hacer frente a las necesidades universales de la población (Titmuss, 1981). Son dos interpretaciones que reflejan diferentes concepciones culturales y sociales, que se traducen en distintos modos de intervención pública y de las que se deriva la siguiente tipología, en alguno de cuyos modelos, «mixtos», pueden confluir varias de las modalidades:

— La primera concepción, denominada por Titmuss «residual», supone prestar una atención (en realidad, un control) a los individuos «desviados» o «dependientes» para paliar o aliviar mínimamente su situación como acto de caridad pública o privada y sólo ante situaciones relacionadas con la supervivencia (comida, vestido, alojamiento, atención sanitaria). La intervención suele ser temporal y subsidiaria de la atención familiar, por lo que se mantiene sólo hasta que los cauces normales (familia/mercado) funcionen adecuadamente. Esta concepción defiende la restricción de gastos sociales por considerarlos un impedimento para el crecimiento y desarrollo económico. Por ello los destinatarios de los servicios de bienestar social son los pobres, los niños, los ancianos, etc., en cuanto individuos dependientes que no pueden ver satisfechas sus necesidades por sí mismos, sus familias o el mercado. Es decir, sólo entran en juego los servicios «cuando fallan las estructuras normales de la sociedad» (familia/mercado). Esta concepción residual tienen una serie de efectos negativos, como el de otorgar a la política social un papel residual o el de provocar la estigmatización de los clientes al establecer la categoría de «pobres» y catalogarlos como problemas de la sociedad (patología social).
— La segunda concepción, que Titmuss denomina «desarrollista» o «institucional», va más allá de la asistencia sólo a los necesitados. Parte de la base de que en una sociedad industrial todos los ciudadanos pueden requerir servicios sociales muy diversos para poder desenvolver su capacidad productiva y alcanzar o mantener un deseable nivel de bienestar. Se acepta el bienestar social como una función propia, legítima, de la moderna sociedad industrial, para ayudar a los individuos a alcanzar su autorrealización. Se admite que el individuo por sí solo no es capaz de satisfacer sus necesidades sociales y que la familia, como institución social, ha sufrido importantes cambios que afectan a su papel histórico anterior de principal satisfactora de las

necesidades básicas de sus miembros. Esta concepción considera que las personas no son responsables de sus situaciones de dificultad, que puede haber obstáculos al desarrollo personal generados socialmente y que, en todo caso, la interdependencia de todos los miembros de una sociedad tiene como consecuencia el hecho de que el grupo social se ocupe de apoyar a sus miembros con dificultades. Esto quiere decir que se reconoce el papel de la estructura social en la generación de problemas sociales, por lo que se da gran importancia a la planificación del cambio social y a la provisión de recursos esenciales para mantener y mejorar el funcionamiento de la sociedad, y no sólo a los servicios de adaptación del individuo a la comunidad, «como pueden ser el asesoramiento o la terapia». Es un modelo basado en un consenso social por el que se arbitran mecanismos de redistribución y de oferta de servicios sociales y que se sostiene gracias a un fuerte sistema de tributación fiscal.

Finalmente, para Titmuss, un tercer modelo de política social es el que está basado en «el logro personal o el resultado laboral», que atribuye una importante función a las instituciones de bienestar social como auxiliares de la economía. Este modelo se basa en el pleno empleo y en la relación de aseguramiento que se establece cuando los trabajadores y sus empleadores contribuyen económicamente mediante cotizaciones, lo que se traduce en derechos subjetivos ante situaciones de dificultad o contingencias como, por ejemplo, enfermedad, invalidez, desempleo, vejez o supervivencia. Es decir, los trabajadores cotizan o contribuyen con unas cantidades económicas establecidas en función de su categoría profesional y los empresarios, a su vez, satisfacen asimismo unas contribuciones por empleado. De este modo, se genera un derecho a percibir unas prestaciones económicas cuando no se puede trabajar debido a enfermedad, invalidez, desempleo, vejez, etc., pero se ha cotizado previamente.

Titmuss considera que las definiciones de política, bienestar y servicios sociales plantean numerosas dificultades, y por esa razón existen importantes diferencias entre las propuestas realizadas tanto por organismos internacionales como por distintos autores. En cualquier caso, del análisis de las diferentes definiciones que se han dado de «política social» se desprende que todas coinciden en tres objetivos: «En primer lugar, su objetivo consiste en conceder ayudas; las medidas de política se dirigen a proporcionar bienestar a los ciudadanos. Segundo, incluyen tanto objetivos económicos como no económicos; por ejemplo, salarios mínimos, mantenimiento de unos niveles mínimos de renta, etc. En tercer lugar, contienen alguna medida de redistribución progresiva de la disponibilidad de recursos de los ricos a los pobres» (Titmuss, op. cit., p. 36).

En resumen, se habla de Estado del bienestar para referirse a estas diferentes modalidades de intervención estatal en la vida social que se definie-

ron y desarrollaron con el objetivo común de erradicar la pobreza y garantizar una atención social pública ante contingencias o riesgos como los anteriormente mencionados (desempleo, enfermedad, invalidez, jubilación) y empleo para toda la población y que tuvieron su momento de máximo crecimiento a partir de la Segunda Guerra Mundial.

Otras tipologías coinciden en la clasificación de Titmuss y, además, señalan las peculiaridades de los países mediterráneos (por ejemplo, España, Portugal, Italia, Grecia), en los que se mantiene a lo largo del tiempo la atribución de la responsabilidad principal de la atención social a la familia, de modo que la responsabilidad pública interviene en último lugar, lo que, en la práctica, significa que el «Estado del bienestar» es la familia; por eso a este tipo de modelo se le denomina «familista» (Esping-Andersen, 1993). En España se ha configurado un modelo de Estado del bienestar que le asemeja a otros implantados en algunos países del sur (también con modelos poco desarrollados) y en los que el Estado ha delegado tradicionalmente en la familia y la Iglesia católica responsabilidades sociales que en otros países se consideran de indudable índole pública. Este modelo contempla que el problema lo ha de resolver la instancia más cercana, es decir, el individuo (familia, clan, comunidad local, vecinos, etc.), y sólo cuando todo ello falla interviene el sector público (Abrahamson, 1995: 123).

Los avances conseguidos en la segunda mitad del siglo XX han sido muchos e importantes, si bien no puede compararse la situación de la protección social española con la de otros países con modelos de Estado del bienestar de amplia tradición. Una de las razones que explican esta situación de inferioridad nuestra es que en la sociedad española no se ha suscitado un debate social amplio y profundo que nos habría permitido alcanzar un consenso en relación al nivel de bienestar social que queremos para cualquier persona que resida en España.

2.2 Cuestionamiento de los modelos de Estado del bienestar y planteamientos actuales

También hay que hacer alusión al debate internacional sobre la denominada «crisis del Estado del bienestar» que se genera a partir de finales de los setenta coincidiendo con la crisis económica internacional que desemboca en un aumento de los problemas sociales. Se cuestiona entonces la pertinencia del mantenimiento de los modelos de Estado del bienestar existentes ante su incapacidad de adaptación a las nuevas realidades económicas y sociales rápidamente cambiantes. La crisis no sólo fue financiera, sino también filosófica, y se sugirió un replanteamiento del balance entre la responsabilidad pública y la responsabilidad social y del papel del mercado (Martínez Román y Guillén, 1996). Abrahamson advierte que el enfoque de corresponsabilidad compartida en la protección social es bueno sólo bajo la condi-

ción de garantía fundamental de derechos sociales para todos los ciudadanos (Abrahamson, 1995). Tras estos años de polémica y de recorte del gasto público, la propia dinámica del cambio social (con la emergencia de nuevos problemas sociales y su tendencia a la cronificación) está colocando en un lugar central la necesidad de nuevos modos de actuación, de nuevas políticas sociales, tal como demanda la opinión pública europea. Como señalan Giner y Sarasa, actualmente «la cuestión no es ya la de saber si estamos o no a favor del llamado Estado del bienestar. La cuestión es saber con precisión qué hay que hacer, desde el poder, para cumplir con las aspiraciones legítimas de todos los ciudadanos, empezando por los menos afortunados. Qué servicios hay que rendir, a quién y por parte de quién, sin posiciones dogmáticas sobre lo público y lo privado» (Giner y Sarasa, 1997), asunto de gran trascendencia en el proceso de desarrollo de los servicios sociales europeos en general y de los españoles en particular.

Para completar el panorama que estamos esbozando, hay que añadir que desde finales de los recientes años noventa los cambios económicos, políticos y sociales han tenido como consecuencia importantes transformaciones en las oportunidades de bienestar social y modificaciones en los sistemas de protección en otros países de Europa, tanto del centro como del este o de la zona de los Balcanes. Se ha producido un proceso de transición de una economía socializada a una economía de mercado con grandes costes sociales, lo que en cuestión de atención social pública implica grandes desafíos ante la existencia de grupos en situación de pobreza extrema y gran número de población en estado de precariedad. Estos países están impulsando grandes transformaciones para adaptarse e integrarse en la Unión Europea en un contexto de grandes cambios socioeconómicos y culturales, por lo que resulta determinante la convergencia europea previa en materia de política social en su sentido más amplio.

Resumiendo, el término «política social» se utiliza bien en un sentido estricto, esto es, referido a la protección social prestada por la Seguridad Social y a cuestiones vinculadas a las relaciones laborales, o, en un sentido más amplio, como alusión a las actuaciones públicas tendentes a la promoción y satisfacción del bienestar de la población, lo que incluye otros sectores ligados al bienestar como son las áreas de ingresos, salud, alojamiento, educación, empleo y servicios sociales. Para la formación de profesionales del Trabajo Social nos interesa este enfoque desde una perspectiva amplia. Pero podemos hablar de política de bienestar social o de desarrollo humano desde una perspectiva más específica que incluiría las diferentes políticas sociales, como, por ejemplo, la educativa, la de vivienda, la de empleo, política de salud, de servicios sociales, etc. Desde esta segunda perspectiva los trabajadores sociales tienen que centrarse en la identificación de las posibles lagunas de dichas políticas por las consecuencias que pueden acarrear para la vida de aquellas personas que, teniendo obstáculos para su desarrollo humano, no logran satisfacer sus necesidades «a pesar de las políticas

sociales». La estructura social genera una serie de problemas sociales que escapan a la responsabilidad individual y requieren una intervención de los poderes públicos y de la sociedad en su conjunto.

El último Informe sobre desarrollo humano insta a generar un nuevo impulso para «intensificar la democracia» en los planos local, nacional e internacional:

> Esto significaría no sólo centrarse en el fortalecimiento de las instituciones democráticas, sino también en la presencia de partidos de base amplia, un poder judicial independiente, medios de información a la vez éticos y profesionales y una sociedad civil dinámica [...] aunque la existencia de instituciones democráticas fuertes será crucial para el progreso del desarrollo en el siglo XXI, no son suficientes, los países tendrán que fomentar también políticas democráticas apoyando la nueva ola de compromiso cívico y participación popular que se está manifestando en el mundo (por ejemplo, la participación ciudadana en la elaboración de los presupuestos municipales ha conseguido aumentar espectacularmente el acceso de la población a servicios básicos) (Naciones Unidas, 2002).

El bienestar es un valor alcanzable, y la política social es una forma de intervención pública para promoverlo a través de diferentes medios, por lo que también se puede hablar de «política de bienestar». Entre los servicios específicos a los que aludía Titmuss se encuentran los servicios sociales en su calidad de medios de una política social. Como señala De la Red, el Trabajo Social y la política social son convergentes, pues de hecho la actuación de los trabajadores sociales se realiza en el marco de las medidas de la política social (De la Red, 1997); por ejemplo, intervienen en los servicios sociales en sentido amplio, colaborando con profesionales de otras disciplinas.

3. Servicios sociales. Servicios de bienestar social

Como ya se ha dicho, los servicios sociales son medios al servicio de las políticas sociales para conseguir sus objetivos. Los orígenes recientes de los actuales servicios sociales internacionales se sitúan en el siglo XIX, como consecuencia de la Revolución Industrial, y se consolidan tras la Segunda Guerra Mundial, con importantes avances en la legislación social que determinan la instauración de los modelos de «Estado del bienestar» para lograr una cohesión social. El pacto social alcanzado conlleva el reconocimiento de una serie de derechos sociales, como la universalización de la sanidad, la educación y seguridad social, y otros modos de protección social en cuanto a vivienda, complementos de rentas y servicios sociales, mediante un sistema de redistribución que garantizara el acceso a ellos de las personas con menores rentas. Por lo tanto, podemos hablar de servicios sociales en sentido amplio y referirnos a las áreas o ámbitos del bienestar so-

cial (educación, cultura y deporte; salud; urbanismo, vivienda y transporte; empleo y formación ocupacional; garantía de ingresos y sustitución de rentas; servicios sociales personales; justicia), y en un sentido restringido si aludimos a los servicios sociales personales que prestan su atención de forma global a un territorio y, específicamente, a los colectivos y grupos sociales residentes en ese territorio.

Hay que tener en cuenta que los servicios sociales no se pueden identificar con meras prestaciones económicas, ya que, si bien pueden intervenir en la gestión de algunas de ellas, su esencia son las prestaciones técnicas. De hecho, podemos enumerar entre sus características: desarrollan actividades técnicas (mayoritariamente de carácter interdisciplinar), tienen un alcance estructural moderado (no cubren todas las carencias) y sus fines son de prevención, asistencia, rehabilitación e integración y promoción de la accesibilidad social (Casado y Guillén, 1994).

Resumiendo todo lo expuesto, se pueden definir los servicios sociales públicos como sigue:

> Los servicios sociales, concebidos como medios de una política social que pretende el bienestar social de toda la población (como un derecho humano), son prestaciones técnicas que se ponen a disposición de toda la población con el fin de facilitar el proceso de desarrollo humano de todos los ciudadanos (a lo largo de todo el ciclo vital), haciendo efectiva su plena integración social y ofreciendo los apoyos necesarios para la prevención y la superación de los posibles obstáculos que impidan o dificulten un desarrollo humano pleno.

Los servicios sociales también hay que encuadrarlos en la perspectiva amplia de los derechos humanos y del desarrollo humano. El desarrollo humano es un derecho de toda persona; la pobreza humana y la exclusión social impiden ese derecho y colocan a las personas que las sufren en situación de desventaja, lo que resulta injusto y, además, es evitable socialmente. Esto ocurre también en nuestro «civilizado» mundo y está poniendo en peligro la cohesión social y la paz. En este contexto, la propuesta es incorporar los servicios sociales al nuevo paradigma de desarrollo, el desarrollo humano, y considerarlos un instrumento en la lucha por la paz como medios al servicio de toda la población para prevenir la aparición de obstáculos a dicho desarrollo y, complementariamente, como medios para combatir la falta de oportunidades de algunos grupos sociales que sufren situaciones de discriminación.

3.1 Grupos sociales con mayor riesgo de pobreza humana

Cualquier persona puede encontrarse con obstáculos a su desarrollo humano; sin embargo, hay una serie de factores que implican una mayor situa-

ción de vulnerabilidad ante la violencia de la pobreza humana, por lo que además de los servicios sociales para toda la población hay que ofrecer unos servicios específicos para ayudar a compensar a determinados grupos sociales sus especiales y específicas dificultades. Entre estos factores de riesgo podemos enumerar, por ejemplo:

a) Ser mujer. Las mujeres son objeto de violencia directa y estructural con más frecuencia que los varones. Los factores que las introducen en el inicio de una trayectoria de empobrecimiento son múltiples e interdependientes y socialmente evitables.
b) Ser joven. Los jóvenes, en contraposición a los adultos, tienen mayores dificultades de integración y empleo. Recientemente se ha comenzado a hablar de «infantilización» de la pobreza —y no sólo de su «feminización»— fuera de los Estados Unidos, donde el fenómeno ya es conocido desde hace tiempo.
c) Ser anciano, ya que este grupo social es objeto de recortes presupuestarios antes que el resto de categorías construidas a partir de la edad. Han constituido lo que podría llamarse la «pobreza tradicional», aunque en cierto modo también han sido los más beneficiados por las mejoras en protección social. Sin embargo, el aumento de la esperanza de vida les hace más vulnerables ante el riesgo de enfermedades crónicas generadoras de dependencia.
d) Pertenecer a minorías étnicas y culturales suelen ser también objeto prioritario de exclusiones y violencia estructural, si no directa, como bien puede comprobarse en el caso de los inmigrantes recientes, los gitanos y demás grupos inferiorizados. Los vínculos familiares y sociales que dejaron en sus países de origen los hacen muy vulnerables.
e) Formar parte de sectores de población con dificultades para encontrar trabajo y casi literalmente «inempleables» o integrar las categorías de trabajadores con salarios muy bajos y trabajos precarios.
f) Las deficiencias y las discapacidades suponen para las personas que las tienen numerosos obstáculos para su desarrollo a lo largo de su ciclo vital. Gran parte de estas deficiencias y discapacidades tienen su origen en una enfermedad, generalmente crónica. La sociedad debe abrirse y ser accesible.
g) La herencia y la imprevisión. Hay determinadas características o comportamientos individuales que podemos llamar factores de riesgo y cuya presencia hace más probable la caída en el círculo vicioso de la pobreza. El más evidente es la herencia, porque la pobreza se transmite con más facilidad que la riqueza. Pero la herencia no es el único. En el terreno económico, por ejemplo, está la imprevisión y el deseo de vivir por encima de las propias posibilidades, lo que ex-

plica la aparición de lo que se ha llamado nueva pobreza, es decir, la de aquellos que hasta la llegada de una coyuntura negativa han vivido relativamente bien pero que, ante una fuerte crisis económica, no son capaces de adaptarse y entran en una dinámica de hipotecas, préstamos y sobreendeudamiento que acaba en embargos, cortes de suministros y pobreza.

h) La falta de un «capital cultural», fruto de la desigualdad educativa, es un factor de riesgo importante. El analfabetismo y el analfabetismo funcional o falta de habilidades sociales más básicas («saberse mover») hacen a la persona (o a la familia) particularmente vulnerable ante una situación adversa. Burnel señala la importancia de los déficit de educación y formación como causas-consecuencias de la pobreza porque suponen no sólo el analfabetismo, sino también la falta de cualificación profesional, la incapacidad de dirigir la vida autónoma y responsablemente y las dificultades para comunicarse interpersonal y socioculturalmente, todo lo cual tiene como consecuencia fundamental la incapacidad de las personas para ejercer sus derechos (Comunidades Europeas, 1989).

i) El azar, la «buena» o la «mala» suerte. Es decir, las distintas variables comentadas pueden o no interferir en la vida de una persona dependiendo del factor «suerte». Se puede aplicar aquí lo que sucede en campo de la salud, en el que una persona puede ser más vulnerable a desarrollar una enfermedad pero no necesariamente lo hace si no concurren determinados factores. Los servicios sociales pueden ser unos valiosos medios para compensar los reveses del azar.

Todos estos factores de riesgo justifican la necesidad de las actuaciones de la política social, en general, y de los servicios sociales, en particular, para prevenir o compensar esa predisposición o vulnerabilidad social. El «mal desarrollo humano» o la pobreza humana aparecen como fenómenos multidimensionales cuyas variables se correlacionan entre sí. El empobrecimiento, la caída en el círculo vicioso de la pobreza, es el resultado de la acción simultánea de diferentes factores, muchos de los cuales son modificables socialmente a través de las políticas públicas y, entre otros medios, de los servicios sociales (nunca como único medio). Las políticas públicas deben actuar para prevenir y compensar la «suerte» promoviendo la igualdad de oportunidades. Los servicios sociales se han de enmarcar como medios de una política social que ofrece un sistema de protección social con garantías jurídicas que reconoce los derechos subjetivos a un desarrollo humano (Alonso Seco, 2002).

4. Trabajo Social: defender, difundir y aplicar los derechos humanos

La contribución de la profesión de Trabajo Social a la promoción de los derechos humanos y la justicia social ha venido siendo reconocida internacionalmente. Un ejemplo reciente es la manifestación del Consejo de Europa al considerar que: «el Trabajo Social es una inversión en el bienestar futuro de Europa» (Consejo de Europa, 2001). En la vigésima celebración del Día del Trabajo Social en Naciones Unidas (7 de abril de 2003) se destacó la importancia de los conocimientos y las destrezas que poseen los profesionales del Trabajo Social para movilizar las capacidades de la gente y ayudarles a escapar de la pobreza y a modificar los contextos que impiden el desarrollo humano. Son múltiples y variados los ámbitos de actuación del Trabajo Social.

La multicausalidad de la pobreza humana ya comentada significa que su prevención o reducción no dependen sólo de los servicios sociales; por tanto, el Trabajo Social tampoco actúa sólo en el ámbito de los servicios sociales en sentido restringido, sino en todos aquellos relacionados con el desarrollo humano (recordemos sus opciones fundamentales). Podemos entender de qué modo se actúa comentando una de las situaciones frecuentes que impulsan a una persona a realizar una petición o demanda a los servicios sociales, como es la carencia o insuficiencia de ingresos; en este caso el trabajador social intentará averiguar a qué se debe la situación o cuáles son sus causas; si descubre que es la carencia de empleo o, de tenerlo, los bajos ingresos que éste reporta al cliente, lo siguiente que hará será indagar las causas de esos problemas de empleo.

El origen de las situaciones comentadas y el pronóstico de su solución están muy relacionados con los niveles adquiridos de educación básica y de formación profesional, competencia de las políticas de educación y de empleo e, incluso, de la política económica. Además, la educación no supone sólo la alfabetización, sino aprender a vivir en comunidad y a participar en la vida política, social y cultural:

> La realización del objetivo de la educación para todos va más allá del empeño por alcanzar la escolarización universal. En cada país, la búsqueda de la cohesión social, la lucha contra la desigualdad, el respeto a la diversidad cultural y el acceso a una sociedad del saber que puede ser facilitado por las tecnologías de la información y la comunicación se lograrán por medio de políticas dirigidas a mejorar la calidad de la educación. Estas políticas han de superar los obstáculos creados por la desigualdad en el acceso, así como por los riesgos de la exclusión en los ámbitos de las lenguas, las ciencias y las tecnologías, en particular aquellas de la información y de la comunicación en las que la brecha se está ensanchando debido a la desigualdad en el acceso a los avances más recientes (Conferencia Internacional de Educación, 2001).

Esto significa que el Trabajo Social ha ido innovando y ampliando sus ámbitos de actuación (siguiendo la evolución socioeconómica y política) a otros muy diversos pero siempre relacionados con el proceso de desarrollo humano de las personas tanto en instituciones públicas como de iniciativa social. En muchos casos, la aplicación con éxito de nuevas respuestas de atención a los problemas sociales promovidas por la iniciativa social se ha traducido en una asunción por parte de las políticas públicas de esos planteamientos novedosos. Así ha ocurrido en el caso de situaciones de desempleo o empleo precario, ámbito en el que se ha producido una clara evolución de las respuestas hasta el punto de reconocerse la necesidad de políticas integrales sociolaborales para ofrecer mejores oportunidades a los grupos con mayores desventajas sociales. Un ejemplo reciente es la Ley 7/2003, de 26 de marzo, de Inserción Sociolaboral, de la Comunidad Autónoma de La Rioja, que integra políticas de las áreas de empleo y de servicios sociales.

Este cambio en las políticas en el que ha participado el Trabajo Social implica, a su vez, la generalización de un nuevo marco de actuación para esta disciplina reconocido por las políticas públicas. Se trabaja, por lo tanto, con personas de cualquier edad, con familias, con grupos sociales y con comunidades, es decir, con toda la población, y especialmente con aquellas personas, grupos y comunidades que se encuentran en situaciones de mayor dificultad y vulnerabilidad. El objetivo siempre es facilitar el máximo desarrollo de sus potencialidades mediante la promoción de oportunidades para poner de manifiesto sus competencias, progresar en el plano personal y ejercer sus responsabilidades. La aplicación del paradigma del desarrollo humano, con el reconocimiento de las potencialidades y promoción de la igualdad de oportunidades sin discriminaciones, supone enfocar el Trabajo Social en la línea del *empowerment*, ayudando a las personas a ser responsables y libres para elegir sus propias vidas. Los profesionales del Trabajo Social pueden contribuir a que las personas sean capaces de dirigir su propia vida o, de lo contrario, pueden convertirse en agentes de violencia institucional.

Promover una cultura de paz es inculcar los derechos humanos y la justicia social. Interesa insistir en el hecho de que el Trabajo Social, actualmente, no se reduce a actuaciones asistenciales para «paliar» situaciones de necesidad:

> En la trayectoria histórica (el Trabajo Social) se viene situando en determinados ámbitos, en los que el ejercicio social de los derechos y deberes ciudadanos encuentran más dificultades y desde los que resulta menos fácil incidir en el diseño de las políticas sociales eficaces y activas. Encontramos también aquí la convergencia de la política social con el Trabajo Social en un reto común que ambos tienen planteado: el desarrollo de la ciudadanía (De la Red, op. cit.).

El Trabajo Social que promueve una cultura de paz no puede olvidar la existencia de situaciones de violencia estructural (injusticia social) y, por lo

tanto, ha de promover la justicia social (paz positiva) como garantía de que todas las personas, sin diferencias de ninguna índole, tengan igualdad de oportunidades para desarrollar sus potencialidades. Por ejemplo, en el caso del empleo, se promueve el derecho al trabajo de todas las personas, pero también se puede promover el derecho a la ciudadanía sin vinculación directa a un trabajo. Educación para la paz es educar para que las condiciones de vida de las personas no sean obstáculos para su desarrollo humano y, sobre todo, para que ninguna persona sea obstáculo para el desarrollo humano de otra, porque todos los seres humanos somos iguales y tenemos los mismos derechos. Inculcar el reconocimiento efectivo de los derechos humanos es clave en la educación para la paz.

Para que se puedan modificar situaciones de «mal desarrollo», el Trabajo Social contribuye a dar a conocer ejemplos de desigualdad y propone alternativas para evitarlos y superarlos. La sociedad debe conocer que algunas personas, a pesar de contar con factores de riesgo determinados por la naturaleza, tienen la suerte de nacer en un contexto de oportunidades de desarrollo que compensa esas dificultades, incluida la motivación personal para superar los obstáculos encontrados. Y que, por el contrario, otras personas con similares factores de riesgo se encuentran inmersas en contextos que no sólo no las ayudan a superar los obstáculos, sino que multiplican y aumentan sus dificultades (Martínez Román, 2002).

La mayoría de las situaciones que impiden un desarrollo humano son ignoradas precisamente por resultar invisibles al resto de la población. Si se desconocen, difícilmente se puede reconocer la injusticia social que comportan, y menos ayudar a reivindicar el reconocimiento de sus derechos. En este ámbito, la investigación y la sistematización de la práctica del Trabajo Social constituyen unas ricas fuentes de conocimiento y análisis de la realidad social que pueden resultar de gran utilidad para la planificación y evaluación de la política social (Martínez Román, 1996).

Se trata de analizar y valorar tanto las consecuencias de las políticas sociales como, también, las de las «no políticas», las de la ausencia de dichas políticas. Muchas veces se utilizan argumentos de índole económica para excusar la ausencia o insuficiencia de medios o recursos sociales cuando está demostrado que este modo de proceder puede resultar «barato» a corto plazo pero, a medio y largo plazo, incrementará los problemas y requerirá un gasto mayor. Es decir, a la larga se incrementarán los problemas sociales con un aumento del número de personas que se encuentran con obstáculos para su desarrollo humano y, en términos estrictamente económicos, llegará un momento en que para evitar el conflicto social habrá que intervenir con un mayor gasto.

El Trabajo Social también trata de luchar contra la violencia estructural promoviendo sociedades «socialmente integradas» que favorezcan la participación plena de toda la ciudadanía. Los prerrequisitos de una sociedad integrada e integradora son justicia, igualdad, bienestar material y libertad

democrática, es decir, igualdad de oportunidades y derechos para todos los seres humanos (Naciones Unidas, 1995). Este modelo de sociedad se basa en el reconocimiento de la interdependencia y permite el desarrollo de una cultura de la solidaridad, del respeto a la diversidad cultural y de la tolerancia a estilos de vida diversos. La integración social es necesaria para el desarrollo humano e implica que las personas participen plenamente en la vida social, cultural, económica y política como consecuencia de la aplicación práctica de la igualdad de oportunidades y derechos para todos. Que esta plena participación sea posible depende tanto de las personas como de la sociedad, que puede facilitar la integración o, por el contrario, poner obstáculos a determinadas personas o grupos sociales, que quedarían en situación de desigualdad.

Pero, aunque la sociedad «permita» la integración, las personas tienen que aprender a ejercer su participación, y a ello contribuye el Trabajo Social, ayudándoles a capacitarse para ejercer la ciudadanía (Martínez Román, 2002*b*). El Trabajo Social se vale de los recursos de las políticas sociales para lograr sus objetivos y también promueve la búsqueda y experimentación de respuestas innovadoras, así como la creación de otros recursos no convencionales basados en el potencial solidario de las personas (Martínez Román, 2001). El Trabajo Social «acompaña» a las personas apoyándolas en su propio proceso vital y también promueve el cambio de aquellas situaciones que supongan un obstáculo para el desarrollo humano, es decir, no sólo se actúa profesionalmente con la gente y su ambiente más próximo (familia, amigos, vecinos), sino que se intenta intervenir también en los contextos que condicionan o limitan sus posibilidades de desarrollo (económico, político, legal y cultural), y siempre teniendo como referente la Declaración Internacional de los Derechos Humanos y la promoción de la justicia social:

> La principal cuestión, la única decisiva para el futuro, es contar con los medios políticos, sociales e individuales para aplicar los principios y transformar los derechos humanos en una realidad cotidiana [...] Cuando nos planteamos cómo podemos actuar con eficacia por los derechos humanos en el siglo XXI, la respuesta está en tres palabras: defender, difundir y aplicar los derechos humanos (Mayor Zaragoza, 1998).

5. Bibliografía básica comentada

M.ª A. Martínez Román (2002*b*): «Pistas para el diseño de políticas sociales: Escuchando a las mujeres», *Mujeres pobres. Indicadores de empobrecimiento en la España de hoy*, pp. 127-151, Madrid, Fundación FOESSA.

Contiene ejemplos de obstáculos al desarrollo humano que se pueden encontrar, actualmente, las mujeres en España. Desde una perspectiva de género, se describen y analizan situaciones de discriminación respetando la voz de las propias

mujeres interesadas y proponiendo otras medidas de política social alternativas. Permite realizar aplicaciones de los contenidos estudiados en otras lecturas, identificar ejemplos de obstáculos y de posibles soluciones y en, ambos casos, reconocer los papeles desempeñados por la política social, los servicios sociales y el Trabajo Social.

Naciones Unidas-PNUD (2002): *Informe sobre Desarrollo Humano 2000,* Madrid, Mundi-Prensa.

El Programa de Naciones para el Desarrollo publica anualmente un Informe sobre desarrollo humano y dedica cada número a un aspecto específico de éste. Se recomienda como bibliografía básica el Informe del año 2000 por tratarse de un monográfico dedicado a los derechos humanos. Permite entender el concepto de desarrollo humano y su vinculación directa con los derechos humanos como marco contextual y referencial de la intervención del Trabajo Social que se muestra en otros capítulos de este volumen.

N. de la Red (1997): «Política social y Trabajo Social», en C. Alemán y J. Garcés (coord.), *Política social*, pp. 531-552, Madrid, McGraw-Hill.

Reúne contenidos básicos para entender la interrelación entre política social, servicios sociales y trabajo social. Es una lectura fundamental, que ayuda a acercarse al tema propuesto desde las diferentes perspectivas que implica la interrelación existente y proporciona numerosas pistas para seguir profundizando en el tema. Por tratarse de una excelente síntesis del tema, se aconseja una primera lectura global y lecturas sucesivas.

A. Sen (1999): «El futuro del Estado del Bienestar», *La Factoría*, n.º 8, pp. 1-13 (http://www.lafactoriaweb.com/articulos/amartya.htm).

Es un excelente artículo para acercarse al amplio mundo de las políticas sociales encuadradas en los denominados modelos de Estado del bienestar y que tendrán ocasión de ser ampliamente estudiadas en posteriores cursos. En este primer curso se considera suficiente una breve introducción que permita una primera aproximación. El pensamiento de Amartya Sen, Premio Nobel de Economía 1998, especialista en temas de pobreza y desigualdades sociales, ha sido incluido en sucesivos informes sobre desarrollo humano del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo.

6. Bibliografía recomendada

Naciones Unidas-PNUD: *Informes sobre Desarrollo Humano*, Madrid, Mundi-Prensa.

Los informes de la última década son una buena fuente de información para ampliar la perspectiva sobre desarrollo humano y sobre el papel de las políticas públicas. Cada informe cuenta con un resumen inicial en el que se realiza una muy buena síntesis de los contenidos fundamentales que se abordarán. Información accesible en: http://www.undp.org/spanish.

J. Stiglitz (2002): *El malestar en la globalización*, Madrid, Taurus.

Una obra muy interesante y actual para las personas interesadas en ampliar los temas objeto de este capítulo en la que, por falta de espacio, no se ha abordado con mayor amplitud el controvertido tema de la globalización y su repercusión en las políticas sociales. El autor, Premio Nobel de Economía, a partir de su experiencia como vicepresidente del Banco Mundial considera que la globalización debe orientarse a favor de la lucha contra la pobreza y para promover el crecimiento económico.

7. Bibliografía complementaria

Abrahamson, P. (1995): «Regímenes europeos del bienestar y políticas sociales europeas: ¿Convergencia de solidaridades?», en S. Sarasa y L. Moreno (comps.), *El Estado de Bienestar en la Europa del Sur*, Madrid, CSIC, Instituto de Estudios Sociales Avanzados.

Alemán Bracho, C., y M. García Serrano (1999): *Fundamentos de Bienestar Social,* Valencia, Tirant lo Blanch.

Alonso Seco, J. M.ª (2002): «Nuevos derechos en la Comunidad de Madrid para las personas socialmente excluidas. Breve apunte sobre la Ley de Renta Mínima de la Comunidad de Madrid», *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Asuntos Sociales*, n.º 35, Madrid.

Aznar López, M. (2000): «Los derechos sociales en España y en la Unión Europea: marco actual y líneas prospectivas», en J. A. Díaz Martínez y M.ª J. Salvador Pedraza, *Nuevas perspectivas de los servicios sociales*, pp. 11-43, Madrid, UNED.

Casado, D., y E. Guillén (1994): *Introducción a los Servicios Sociales* (5.ª ed.), Madrid, Popular.

Comunidades Europeas. Comité Económico y Social: Documento informativo de la Sección de Asuntos Sociales, Familia, Educación y Cultura sobre «Pobreza». Ponente Sr. Burnel, Bruselas, 15 de marzo de 1989, CES 421/88.

Conferencia Internacional de Educación (46.ª): «La Educación para todos para aprender a vivir juntos: contenidos y estrategias de aprendizaje-problemas y soluciones», Conclusiones, Ginebra, 5-8 de septiembre de 2001.

Consejo de Europa: «Recomendaciones Rec (2001) del Consejo de Ministros a los países miembros sobre los trabajadores sociales» (adoptado por el Consejo de Ministros de 17 de enero de 2001 en el 737 encuentro).

De la Red, N. (1997): «Política social y Trabajo Social», en C. Alemán y J. Garcés (coord.), *Política social*, pp. 531-552, Madrid, McGraw-Hill.

Engelhard, P. (1996): *L'Homme Mondial. Les sociétés humaines peuvent-elles survivre?*, París, Arléa.

Esping-Andersen, G. (1993): *Los tres mundos del Estado del Bienestar*, Valencia, Edicions Alfons el Magnànim.

Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) (2000): Definición internacional de la profesión de Trabajo Social aprobada en la Asamblea de la FITS, Montreal.

Galtung, J. (1984): *Hay alternativas,* Madrid, Tecnos.

Giner, S., y S. Sarasa (eds.) (1997): *Buen gobierno y política social*, Barcelona, Ariel.

Krieckemeier, A. L., y M.ª A. Martínez Román (dirs.) (2001): *«Homeshare Europe». Alojamiento compartido a cambio de ayuda en Europa*, Alicante, Universidad de Alicante.

Martínez Román, M.ª A. (1996): Informe «Exclusión social y políticas públicas», presentado en la Subcomisión para el estudio de la exclusión social en España, sus causas y consecuencias, así como las medidas de todo tipo que es preciso adoptar para desarrollar políticas específicas tendentes a solucionar este problema (154/4). Congreso de los Diputados, Comisión de Política Social y Empleo, Madrid, 26 de noviembre de 1996.

— y E. Guillén (1996): «Estado de Bienestar y Servicios Sociales: problemas, reacciones y medidas necesarias», en R. Casilda y J. M. Tortosa (eds.), *Pros y contras del Estado de Bienestar*, pp. 313-336, Madrid, Tecnos.

— (1997): «Política social, pobreza y exclusión social», en C. Alemán y J. Garcés (coords.), *Política social*, pp. 479-504, Madrid, MacGraw-Hill.

— (2001): «Bienestar social y calidad de vida de personas con patología respiratoria crónica», en M. Giménez, E. Servera y P. Vergara (dir.), *Prevención y rehabilitación en patología respiratoria crónica. Fisioterapia, entrenamiento y cuidados respiratorios*, pp. 287-304, Madrid, Panamericana.

— (2002*a*): «Las familias ya no podemos más: Riesgos de exclusión social de las familias que cuidan a enfermos crónicos graves», *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Asuntos Sociales,* n.º 35, pp. 145-165, Madrid.

— (2002*b*): «Pistas para el diseño de políticas sociales: Escuchando a las mujeres», en *Mujeres pobres. Indicadores de empobrecimiento en la España de hoy*, pp. 127-151, Madrid, Fundación FOESSA.

Mayor Zaragoza, F. (1998): «Una cuestión de voluntad», en F. Mayor y J. P. Droit (coords.), *Los Derechos Humanos en el siglo XXI. Cincuenta ideas para su práctica*, Barcelona, Ediciones UNESCO-Icaria.

Naciones Unidas: Cumbre Mundial de Desarrollo Social, Copenhague, 1995.

Naciones Unidas-PNUD (1995): *Informe sobre Desarrollo Humano 1994*, México, FCE.

— (2000): *Informe sobre Desarrollo Humano 2000*, Madrid, Mundi-Prensa.

— (2002): *Informe sobre Desarrollo Humano. 2002*, Madrid, Mundi-Prensa.

Rodríguez Cabrero, G. (1995): «Estado de Bienestar y Sociedad de Bienestar: debates e ideologías en torno a la división mixta del bienestar», *Revista Internacional de Sociología*, tercera época, n.º 8 y 9, pp. 7-27

Sen, A. (1999): «El futuro del Estado del Bienestar», *La Factoría*, n.º 8, pp. 1-13 (http://www.lafactoriaweb.com/articulos/amartya.htm)

Stiglitz, J. (2002): *El malestar en la globalización*, Madrid, Taurus.

Titmuss, R. (1981): *Política social*, Barcelona, Ariel.

9. El concepto de Trabajo Social. El Trabajo Social como profesión: la identidad del trabajador social. El Trabajo Social como disciplina científica. La tecnología y el Trabajo Social

Carmen Celedón Lagos

1. El concepto de Trabajo Social: su definición

1.1 Introducción: la evolución histórica de la definición del Trabajo Social

No es posible comprender la verdadera naturaleza del Trabajo Social, y su definición actual, sin sumergirse en aquellos acontecimientos históricos en los que se fraguó y que contribuyeron a su nacimiento. El origen del Trabajo Social hay que situarlo a finales del siglo XIX y primeros del XX en Gran Bretaña, en un clima de problemas sociales provocados por la Revolución Industrial y el liberalismo económico que suscitaron la necesidad de intervenciones sociales que paliaran las fuertes desigualdades sociales que este período trajo consigo.

Desde entonces hasta nuestros días la profesión ha tenido varias denominaciones hasta llegar a lo que hoy día llamamos Trabajo Social. Las diversas conceptualizaciones que se han ido configurando no son ni más ni menos que el producto de la evolución histórica de la sociedad, de los cambios sociales, económicos y políticos que se han ido produciendo en cada momento y del desarrollo de las ciencias sociales. Por esta razón, vamos a presentar —siguiendo a la profesora N. de la Red (1993)— las diferentes definiciones sobre las que se ha ido sustentando, precisando y transformando el concepto de Trabajo Social desde una perspectiva histórica. Esta autora señala varias etapas históricas a través de las cuales el Trabajo Social ha lle-

gado a ser lo que conocemos en la actualidad. En cada etapa, el Trabajo Social, como profesión que interviene en el genérico ámbito de lo social, se ha ido configurando en función de la combinación de varios factores clave que aparecen continuamente presentes en su evolución histórica:

— las formas de acción social o de ayuda existentes en cada período,
— los valores prevalentes con respecto a la persona,
— las situaciones de necesidad o dificultad psicosocial que han ido configurando las bases de su derecho a recibir ayuda del Estado,
— los desarrollos de las ciencias sociales que han dado soporte teórico y metodológico a la práctica profesional.

Aunque la conjunción de estos factores ha ido alentando diferentes formas del «quehacer» de los trabajadores sociales, el peso específico de cada uno de ellos en cada período ha sido desigual, conformando un itinerario del Trabajo Social que ha seguido una trayectoria ascendente.

1.2 Las etapas históricas

1.2.1 Etapa de ayuda técnica

En esta primera etapa la acción de los trabajadores sociales supera las formas de ayuda caritativas y benéficas vinculadas al modo de hacer filantrópico y voluntario que caracterizó los orígenes de la asistencia social. Surge en el tránsito del Estado liberal al Estado intervencionista y se prolonga hasta la Segunda Guerra Mundial.

La intervención del Estado ante situaciones carenciales dio lugar a la asistencia social. La asistencia social surgió como derecho de los sujetos a recibir prestaciones para satisfacer necesidades de urgencia social por ser miembros activos de la sociedad en la medida en que contribuían con su trabajo a la economía general de ésta y no se encontraban protegidos por los seguros sociales del momento. De esta manera la asistencia social se convirtió en el modo complementario de los seguros sociales en materia de protección social. La prestación de esta asistencia exigió una organización y unos profesionales debidamente adiestrados que supieran cómo establecer correctamente una relación de ayuda eficaz y justa que fuera respetuosa con la dignidad humana y promoviera la autonomía de la persona. El Trabajo Social se planteó la necesidad de disponer de unos conocimientos teóricos y metodológicos que orientaran su práctica social cuando comprobó que las formas tradicionales de ayuda social no lograban alcanzar sus objetivos e incluso en muchos casos fracasaban.

Así, algunas pioneras de la acción social, como Octavia Hill y Mary Richmond, personalidades relevantes pertenecientes a los movimientos de

reforma social que dieron lugar a la creación de las COS (Sociedad para la Organización de la Caridad), asumieron la tarea de intentar organizar la caridad irreflexiva y asistemática de las asociaciones filantrópicas para reducir el pauperismo y reprimir la mendicidad. Estas pioneras se lanzan a la búsqueda de conocimientos teóricos sobre los que fundamentar nuevas prácticas de ayuda más eficaces. Aprovechando el desarrollo de las ciencias sociales del momento, entran en contacto con algunos de sus teóricos más relevantes y llegan a formular algunos principios y conceptos básicos que orientan la acción sobre las situaciones sociales más carenciales. Sus aportaciones fueron la base sobre la que se construyeron las primeras aproximaciones conceptuales sobre la naturaleza del Trabajo Social, y a partir de ellas comienzan a desarrollarse los métodos asistenciales. El principal interés de estas autoras, a diferencia de lo que sucedía anteriormente, residía no sólo en la preocupación por los efectos de los problemas sociales sobre las personas, sino, y ésta fue la clave, en la búsqueda de las causas que originaban las situaciones problemáticas o carenciales en que aquéllas vivían inmersas. Observaron que sin el conocimiento causal de los factores que se hallaban en la génesis de tales circunstancias desfavorables las intervenciones sociales no podían obtener los objetivos que perseguían. Por tanto, esta necesidad de profundizar en el conocimiento de las situaciones desfavorables que vivían las personas cristalizó en una abundante investigación sobre aquellos elementos que constituían el objeto de la intervención social. Así, *la persona*, *la situación* y *el medio social* en el que se desenvuelven los seres humanos comienzan a ser los elementos centrales sobre los que va a girar la reflexión teórica de los trabajadores sociales en aras a adecuar sus intervenciones.

Sin embargo, el énfasis de los autores en unos u otros elementos fue diferente y estuvo en relación con las orientaciones teóricas o fuentes de conocimiento de las que bebieron. En este sentido Mary Richmond, influida por el pragmatismo filosófico del momento, por las teorías psicológicas y psicoanalíticas (diagnósticas) en auge y por el positivismo psicosocial, centra su investigación en el diagnóstico más fiel posible de la situación de la gente, y por ello otorga una importancia extrema a la personalidad del sujeto y resalta que las dificultades que padecen los individuos se producen en relación con su medio social, que abarca las relaciones sociales entre los seres humanos y al ámbito institucional. Fruto de su investigación escribe dos libros: *Diagnosis social* en 1917 y *El caso social individual* en 1922, en los que define con claridad lo que constituye el objeto del Trabajo Social y su metodología.

Con respecto al objeto del Trabajo Social, es decir, con respecto a aquello de lo que se ocupan los trabajadores sociales, dice textualmente Mary Richmond: «Es la tentativa de definir con la mayor exactitud posible la situación y la personalidad de un ser humano en una carencia social cualquiera, en relación con otros seres humanos y con las instituciones de la co-

munidad». Para ello, plantea asimismo la necesidad de un método que, con bases científicas, sea practicado por personas cualificadas y propone el servicio social de casos individuales como el conjunto de métodos a través de los cuales puede desarrollarse la personalidad del individuo y producirse su reajuste consciente e individual a su medio social.

La incorporación que hace esta autora de los conocimientos psicosociales a la intervención social y su elaboración conceptual constituyen el primer marco conceptual del Trabajo Social y la primera forma técnica y sistematizada de atención individual y familiar. Estos hechos contribuyeron a superar la etapa benéfico-caritativa de la acción social y pusieron los cimientos de lo que se ha llamado ayuda técnica, entendida como una acción sistematizada realizada por agentes cualificados.

1.2.2 Etapa de actividad precientífica

En esta época, década de los treinta a los cuarenta del siglo XX, los avances de las escuelas psicológicas «diagnóstica» y «funcional» aportan al Trabajo Social elementos que facilitan el conocimiento del usuario y la humanización de la relación profesional. Durante este período la profesora Gordon Hamilton elabora el concepto de caso psicosocial y otorga a la profesión un carácter humanista en el que priman los valores éticos; dicha autora afirma:

1. Que el mejoramiento humano es objetivo de toda la sociedad.
2. Que en la medida en que los recursos económicos y culturales puedan desarrollarse el nivel de vida debería ir mejorando progresivamente para todos.
3. Que el lazo social entre el individuo y la humanidad debería conducir al viejo sueño de la fraternidad universal.

La ética derivada de estas y otras proposiciones o axiomas similares conduce a dos ideas centrales que van a distinguir al Trabajo Social como profesión humanista:

— La primera es que el hecho o evento humano incluye tanto a la persona como su situación, es decir, que está constituido por una realidad subjetiva (la persona) y por una objetiva (la situación) que están en interacción constante.
— La segunda es que el método característico del Trabajo Social incorpora dentro de sus procesos el conocimiento científico y los valores para alcanzar sus fines.

1.2.3 Etapa de profesión específica

Durante este período la actividad del Trabajo Social adquiere la caracterización de profesión y se generaliza la denominación de Trabajo Social, que se adoptó en España en el I Congreso de Asistentes Sociales celebrado en Barcelona en 1968 y que fue ratificada en 1981 con la aprobación por el Ministerio de Educación y Ciencia del título universitario de Diplomado en Trabajo Social.

A pesar de la introducción del concepto de profesión en esta etapa, se sigue haciendo uso de la idea de «actividad», y así lo podemos comprobar en la definición de las Naciones Unidas (1957), para las que Trabajo Social es «una actividad organizada cuyo objeto es contribuir a una adaptación mutua entre los individuos y su medio social. Este objetivo se logra mediante el empleo de técnicas y métodos destinados a que los individuos, grupos y comunidades puedan satisfacer sus necesidades y resolver sus problemas de adaptación a un tipo de sociedad que se halla en proceso de evolución, así como por medio de una acción cooperativa para mejorar las condiciones económicas y sociales».

En esta mismo época otros autores como Walter A. Friedlander (1984) definen el Trabajo Social como profesión pero hacen hincapié en que es prestado por instituciones o agencias de servicios sociales: «El Trabajo Social es un servicio profesional basado en el conocimiento científico y en la destreza en las relaciones humanas, que ayuda a los individuos solos o en grupos a obtener satisfacción social y personal e independencia. Es usualmente prestado por una agencia social o por una organización conexa». La resolución 16/76 del Comité de Ministros del Consejo de Europa define el Trabajo Social como «una actividad profesional específica, que tiende a favorecer una mejor adaptación de las personas, familias y grupos en el medio social en que viven, desarrollando el sentido de dignidad y de responsabilidad de los individuos, haciendo una llamada a la capacidad de las personas, a las relaciones interpersonales y a los recursos de la comunidad». Ese mismo año la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS), en su Asamblea General celebrada en 1976 en Puerto Rico, definió el Trabajo Social como «el desarrollo de la potencialidad del hombre y la satisfacción de todas aquellas necesidades humanas que surgen de la compleja interacción persona-social»; así pues, «el Trabajo Social no consiste sólo en adaptar al individuo al medio sino que implica proporcionar (recursos) a este medio para que sus individuos puedan satisfacer en él sus necesidades al máximo. No es sólo solucionar casos, sino preverlos, evitarlos y tratar de hacer una profilaxis social».

Según el profesor Moix (1991), en esta etapa autores como Elizabeth Smalley (1972) definen el Trabajo Social como una profesión que se basa en el reconocimiento de que en nuestra compleja sociedad, con sus demandas frecuentemente conflictivas y su desigual provisión de oportunidades

para los distintos individuos, se producen inevitables presiones cuando los individuos, los grupos y las comunidades enteras tratan de encontrar un lugar pleno de sentido y productivo para ellos mismos dentro del contexto social. Ésta es una búsqueda que nunca puede darse finalmente por lograda. La vida no se está quieta: ni la vida de toda una sociedad, con sus instituciones sociales, con sus costumbres y expectativas respecto de sus miembros, ni la vida de ningún individuo, grupo o comunidad, con sus cambiantes necesidades, aspiraciones y capacidades. Desde esta perspectiva el Trabajo Social irrumpe en un mundo caracterizado por un continuo cambio en las relaciones que median entre los hombres y la sociedad; de ahí que el contenido central del Trabajo Social sea lograr que tal relación sea progresivamente productiva para los individuos que integran la sociedad, por medio de la promoción de su bienestar y del ofrecimiento de oportunidades para la realización de su potencial, y para la sociedad, mediante el continuo desarrollo de valores, costumbres e instituciones que fomentan tal bienestar y tal autorrealización para todos sus miembros. Por tanto —continúa Moix—, el propósito que —según esta autora— subyace en todo el Trabajo Social es tanto la liberación en los individuos del poder humano para su realización personal y la prosecución del bien social como la liberación en la sociedad del poder social para la creación de un tipo de sociedad, de unas instituciones sociales y de una política social que posibiliten en mayor medida a todos los hombres su plena realización personal.

En esta etapa también varias escuelas de Trabajo Social intentan formular sus definiciones:

— Escuela de Trabajo Social de Barcelona: «Es la acción profesional dirigida a personas, grupos y comunidades para que tomen conciencia de que son sujetos dinámicos de su realidad y puedan hacer frente a las situaciones conflictivas y carenciales que se producen en la evolución de la sociedad».
— Escuela de Trabajo Social de Madrid: «Profesión que tiene por objeto prestar un servicio a la persona y a la sociedad, no solamente ayudando a remediar las anomalías sociales que existen, sino facilitando la realización de un proceso de promoción y desarrollo de las personas, grupos y comunidades en una situación dinámica de cambio de la sociedad, teniendo en cuenta particularmente el estudio, planificación y evaluación de dicho proceso».

Lo que tenemos que tener claro en esta etapa es que el Trabajo Social ya no aparece como un conjunto de métodos o como un arte o una técnica, sino como una actividad profesional cuyo fin sigue siendo perseguir la mejora en las personas, grupos y comunidades, así como el reconocimiento de valores humanos, del poder humano y social liberador y de unas capacidades generadas por las relaciones interpersonales en colectividades, dotadas

de recursos para sus miembros en estado de necesidad, que se hallan en constante cambio.

1.2.4 Etapa de intento de conceptualización

Es necesario señalar algunos intentos de conceptualización a través del esfuerzo realizado por profesionales de nuestro entorno. Sobre este intento de conceptualización han trabajado también algunos trabajadores sociales latinoamericanos como Nydia Alwyn, Ezequiel Ander-Egg y Natalio Kisnerman (1984). Para este último autor el Trabajo Social es una disciplina que se ocupa de conocer las causas-efectos de los problemas sociales y de lograr que las personas asuman una acción organizada, en la realidad social, para conocerla-transformarla y contribuir con otras profesiones a lograr el bienestar social de la población, entendiendo éste como un sistema global de acciones que, respondiendo al conjunto de las aspiraciones sociales, eleva la calidad de vida de una sociedad. Más sintéticamente, según Sola Rica (1988), el Trabajo Social es «una metodología de carácter científico cuyo objeto de estudio y transformación son las diversas situaciones de la problemática social». En la explicación que la propia autora hace de su definición, sitúa al Trabajo Social en las necesidades sentidas de individuos, grupos y comunidades para superarlas a través de dimensiones rehabilitadoras y preventivas y tareas socioeducadoras y coordinadoras de recursos. Posteriormente, Amaia Ituarte (1991) nos propone la siguiente definición:

> Objeto del Trabajo Social es la persona, a nivel individual, familiar, grupal o comunitario, que se encuentra en una situación-problema que se produce, manifiesta o incide en su interacción con el medio, impidiendo o dificultando el desarrollo integral de sus potencialidades en relación a sí misma o en su entorno y que precisa de una intervención profesional sistematizada para el tratamiento y/o resolución de esa situación-problema; y ese mismo medio, que debe prevenir la aparición de situaciones-problemas y ofrecer los elementos necesarios para el logro del desarrollo integral del ser humano y la consecución del bienestar social.

Para Fernández García (1992) el Trabajo Social es una disciplina científica, metódicamente formada y ordenada que constituye una rama del saber de las ciencias sociales porque contribuye a incrementar el funcionamiento individual y social de las personas y a potenciar sus conocimientos y habilidades para alcanzar su bienestar social.

El recorrido histórico que hemos realizado respecto a las sucesivas concepciones sobre el Trabajo Social nos lleva a comprender la definición que propondrán en enero del año 2002 el presidente de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social y la presidenta de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales y que afirma lo siguiente: «La profesión

de Trabajo Social promueve el cambio social, la resolución de conflictos en las relaciones humanas y la atribución de poder ("empoderamiento") y liberación de las personas para reforzar el bienestar. Utilizando teorías del comportamiento humano y sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos en que las personas actúan recíprocamente con sus ambientes. Los principios de derechos humanos y justicia social son fundamentales para el Trabajo Social» *(Boletín de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social)*. Según García Fernández (2001), la multiplicidad de definiciones existentes sobre el Trabajo Social ha dado pie a que diferentes autores hayan realizado diversos esfuerzos de clasificación a partir de un análisis pormenorizado de éstas. Entre ellas, señala este autor la clasificación realizada por el profesor Manuel Moix (1991), en la que distingue dos categorías principales :

— Concepciones genéricas. Entienden el Trabajo Social de un modo tan general que resulta difícil distinguirlo de otras realidades próximas. Un ejemplo de este grupo lo constituye la definición señalada de las Naciones Unidas de 1957.
— Concepciones específicas. Definen el Trabajo Social de una manera concreta haciendo hincapié en alguna de sus dimensiones específicas. En unos casos se define como institución (Witmer, 1942) y, en otros, como instrumento social (Kenneth Pray, 1949), como actividad (Boehm, 1959), como servicio (Touley, 1964) y, por último, como profesión. El Trabajo Social considerado como profesión lo encontramos en las definiciones que se han destacado de Gordon Hamilton (1960) y de Walter Friendlander (1968).

En conclusión, podemos decir que el Trabajo Social aborda en sus variadas formas las múltiples y complejas transacciones entre las personas y su ambiente. Su misión es la de habilitar a todas las personas para desarrollar su pleno potencial humano, enriquecer sus vidas y prevenir la disfunción social. El Trabajo Social profesional está abocado a resolver los problemas sociales cambiantes a los que se enfrentan las personas más vulnerables. Así, los trabajadores sociales se convierten en agentes del cambio en la sociedad, en las vidas de los individuos, en sus familias y en sus comunidades.

2. El Trabajo Social como profesión: la identidad profesional

2.1 Introducción: una profesión multifacética

La diversidad de los campos de aplicación que puede abarcar el Trabajo Social lo convierten en una profesión multifacética. De ahí que exista un

debate permanente sobre la identidad del Trabajo Social. Sin embargo, no cabe duda de que existen unos determinados rasgos propios que caracterizan a esta profesión y que sirven para distinguirla de cualquier otra. De ello hablaremos en este apartado. Conviene primeramente recordar los rasgos de toda actividad profesional. La profesión es una actividad ocupacional que ha de reunir, según Cortina (1997), los siguientes rasgos:

1. Una profesión es «una actividad humana social, un producto de la acción de personas concretas, mediante la cual se presta *un servicio específico* a la sociedad, y se presta de forma institucionalizada». Por lo que respecta al *tipo de servicio* que presta el profesional, tiene que reunir las siguientes características:

   a) El servicio ha de ser *único*, y por eso los profesionales reclaman el derecho de prestarlo a la sociedad en exclusiva.
   b) Las prestaciones que de él puedan obtenerse han de estar *claramente definidas*, de modo que el público sepa qué puede esperar de los profesionales y qué puede exigirles.
   c) Pero también ha de tratarse de una tarea indispensable, de un tipo de servicio del que una sociedad no puede prescindir.

2. La profesión se considera una suerte de *vocación y de misión*; por eso se espera del profesional una total entrega a ella.
3. Ejercen la profesión un conjunto determinado de personas, a las que se denomina «profesionales».
4. Los profesionales forman con sus colegas un colectivo que obtiene o trata de obtener el *control monopolístico* sobre el ejercicio de la profesión.
5. Se accede al ejercicio de la profesión a través de un largo proceso de capacitación teórica y práctica.
6. Los profesionales reclaman un ámbito de *autonomía* en el ejercicio de su profesión.
7. Lógicamente, al afán de autonomía corresponde el deber de asumir la *responsabilidad* por los actos y técnicas de la profesión.
8. De los profesionales se espera que *no ejerzan su profesión sólo por afán de lucro*, ya que se trata de un tipo de actividad encaminada a favorecer a la colectividad.

El Trabajo Social ha tenido que recorrer un largo camino histórico antes de llegar a su plena profesionalización en el sentido que le da a este término Adela Cortina. Retomaremos este importante tema de la profesionalización del Trabajo Social al término de este apartado, después de las reflexiones que dedicaremos a la formación académica del Trabajador Social, al perfil de la profesión y al necesario enfoque multidisciplinar que requiere el ejercicio de la profesión.

2.2 La formación: elemento imprescindible de la capacitación profesional

La formación de los trabajadores sociales ha sido una de las preocupaciones fundamentales de las escuelas de Trabajo Social, que han estado siempre atentas a la elaboración teórica de un cuerpo de conocimientos específicos que han ido elevando el nivel científico y profesional de la formación, así como acercando a la profesión a las necesidades sociales a las que ésta debe servir.

2.2.1 Orientaciones generales de la formación profesional en el Trabajo Social

En España, en el año 1990, con la publicación del Real Decreto 1431/1990, de 26 de octubre, se establecen el título universitario de Diplomado en Trabajo Social y las directrices generales de los planes de estudio de las escuelas de Trabajo Social. Este decreto viene a recoger la preocupación que ha existido desde décadas a nivel internacional por la formación de los trabajadores sociales. Así, en el año 1975, como nos recuerda Molina (1994), la profesora K. Kendall, secretaria general de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social, afirmaba:

Es axiomático que todos los profesionales, sean cuales fueran sus actividades, han de profundizar y necesitan adquirir los siguientes conocimientos y aptitudes:

— un conocimiento acerca del hombre y de la sociedad,
— un conocimiento de sus métodos y técnicas, así como la adquisición de habilidades para su aplicación,
— un conocimiento de las Instituciones y de los servicios sociales,
— un cierto grado de responsabilidad social basada en el respeto a la persona humana y su dignidad.

Éste sería el esquema general y esencial para la formación de los futuros profesionales en Trabajo Social. En un estudio comparado sobre la formación de los trabajadores sociales en la Comunidad Europea, realizado en Bruselas en 1982, se constata que todos los centros de formación de trabajadores sociales se expresan en términos similares en cuanto a los objetivos que se persiguen con la formación de estos profesionales. Las escuelas de Trabajo Social han de garantizar la competencia profesional a partir de los tres aprendizajes básicos siguientes: a) proporcionar conocimientos apropiados acerca del hombre y la sociedad, b) desarrollar técnicas necesarias para una adecuada actuación profesional y c) diferenciar las actitudes personales de las actitudes profesionales.

En este sentido, Gaitán (1990) nos dice que parece haber consenso respecto a la formación de los trabajadores sociales, cuyos programas podrían agruparse en tres áreas fundamentales:

— Área de conocimientos, que está constituida fundamentalmente por conocimientos sobre la personalidad, la conducta y el desarrollo biológico y psíquico del hombre, sobre la estructura de las sociedades, acerca de la historia, el desarrollo y los contenidos elaborados por el Trabajo Social y sobre las normativas formales que regulan la vida social y de las organizaciones.
— Área de destrezas, que agrupa el entrenamiento más directamente orientado a la práctica del Trabajo Social y está constituido por enseñanzas metodológicas y técnicas, susceptibles de ser utilizadas selectivamente de acuerdo con los requerimientos de la intervención para el cambio de actitudes, para la modificación de conductas, para realizar el balance recursos-necesidades, para la participación, etc.
— Área de valores, que no es un área temática más, sino que consiste en la transmisión de mensajes de contenido ético o filosófico que se suponen consustanciales al desarrollo de la materia y que se van deslizando a lo largo del período de preparación de los futuros trabajadores sociales.

2.2.2 Las escuelas de Trabajo Social

La incorporación de las escuelas de Trabajo Social al marco académico institucional de la universidad ha producido un cambio profundo en sus planes de estudio al transformar el currículo de la profesión, que antes estaba más orientado hacia la idea de una formación que privilegiaba las enseñanzas prácticas sobre las teóricas. En el modelo de formación universitaria, la práctica queda integrada en un esquema teórico previo-simultáneo sin el cual perdería su sentido. No hay que olvidar que los estudios universitarios no se orientan exclusivamente a la preparación profesional para un determinado puesto de trabajo. Éstos tienen como misión la estructuración y la transmisión del saber en una o unas áreas de conocimiento que preparen a los individuos para adaptarse mejor a entornos profesionales cambiantes e incluso a nuevas situaciones profesionales, distintas de aquellas para las que han sido formados (Arriola y Setién, 1998) .

2.3 El perfil profesional: un estilo de hacer

El perfil profesional de esta formación no está aun totalmente diseñado debido a la relativa juventud de esta profesión y a los diferentes roles que se ha visto obligada a asumir.

No debemos olvidar que el Trabajo Social, como actividad profesional y como disciplina académica, es producto de las experiencias acumuladas en la forma de aplicar la ayuda social a los semejantes, una práctica que está íntimamente unida al desarrollo teórico de las ciencias sociales. El hecho de ser hoy día una disciplina reconocida desde el ámbito universitario ha ayudado a definir mejor su perfil profesional.

La profesión se encuentra enmarcada dentro de las profesiones de ayuda, y ésa es la razón por la que, junto con otros profesionales, es decir, dentro de una interdisciplinariedad puesta en práctica, debe ir definiendo su rol diferenciado en su quehacer cotidiano en relación con el medio humano en el que opera y en el que ejerce su intervención.

2.3.1 Los espacios de la intervención del trabajador social

El trabajador social desarrolla su actividad en el espacio social que engloba al individuo y a su mundo de relaciones. Este espacio social en el que ejerce su profesión el trabajador social incluye a la persona y a los grupos primarios (familia) y secundarios (amistades, conocidos) con los que se relaciona y, a veces, incluye también el nivel comunitario (municipio, barrio). Es, por tanto, fundamentalmente el ámbito de lo microsocial. El Trabajo Social existe porque a veces estas relaciones microsociales, especialmente en los grupos primarios, son conflictivas y requieren mecanismos de ayuda para ser superadas o reconducidas; es decir, requieren la intervención profesional del trabajador social.

El trabajador social ha de propiciar en consecuencia el cambio positivo de las situaciones problemáticas y ha de capacitar a las personas implicadas en ellas para convertirse voluntariamente en agentes conscientes de él. Pero ha de actuar también, a título preventivo, para mitigar las consecuencias negativas del conflicto y restablecer el equilibrio, por lo que ha de intervenir no sólo con la persona afectada individualmente, sino también con —y a través de— sus grupos primarios y secundarios de pertenencia.

2.3.2 La naturaleza de los problemas y su abordaje por el trabajador social

Los problemas que aborda el trabajador social son de distinto orden y de variado origen; se puede enfrentar, por ejemplo, con: a) carencias personales de individuos o familias, b) problemas psicosociales de integración al medio, c) problemas derivados de la influencia negativa del medio y d) problemas de insuficiencia del medio. El profesional del Trabajo Social debe abordar los problemas que le presentan los usuarios haciendo uso de los métodos y técnicas que utiliza la profesión, además de sus habilidades y destrezas profesionales y personales.

J. Fisher (1978), citado por Howe (1999), nos dice que para que los trabajadores sociales sean eficaces deben tener éxito en las dos siguientes áreas:

1. Deben crear condiciones personales que establezcan una relación de intercambio, atención y aceptación, con lo cual aumenta la sensibilidad del cliente a la influencia terapéutica. Parece, por tanto, que la calidad de la relación es importante en la práctica del Trabajo Social. Los trabajadores sociales deben ser sensibles.
2. Deben emplear procedimientos claros y explícitos. El propósito de la intervención del trabajador social debe ser comprendido por él y por el cliente. Los buenos prácticos hacen uso deliberado de teorías y de métodos bien articulados que organizan, ordenan y dirigen la práctica de forma tal que sea reconocida tanto por el trabajador social como por el cliente. Los trabajadores sociales deben ser sistemáticos.

Otra cuestión que el trabajador social necesita tener clara es saber quién es él y por qué está él allí con el cliente. Nada debe darse por sabido. Lo que puede ser una manera cotidiana y habitual de pensar del trabajador social constituye una experiencia totalmente nueva para el cliente. Éste debe estar implicado en lo que está ocurriendo, saber lo que está haciendo y por qué. Los clientes que se sienten confusos acerca del propósito y de los métodos de la práctica del trabajador social tienden a no volver. El trabajador social debe ser claro con sus clientes respecto a su rol, propósito y métodos de trabajo. El motivo que los ha reunido y las expectativas que cada uno tiene del otro deben ser discutidos y aclarados entre ellos en aras a una buena práctica.

Valores como la empatía, la autenticidad y la calidez para el éxito de la relación son, sin la menor duda, básicos para obtener resultados satisfactorios. El valor del Trabajo Social dependerá de la calidad de la respuesta que ofrezca y de la habilidad que demuestre en comunicarse con diferentes interlocutores.

2.4 La integración práctica de los saberes: la necesaria interdisciplinariedad del Trabajo Social

Si el objeto del Trabajo Social son las múltiples dimensiones de los problemas sociales que dificultan la vida de relación de las personas, tendríamos que admitir que la complejidad de los problemas sociales actuales impone necesariamente al trabajador social un enfoque interdisciplinar para abordar su labor profesional, tanto conceptual como prácticamente, es decir, que le exige el uso simultáneo e integrado de diversas elaboraciones teóricas y

metodológicas provenientes de otras disciplinas. Esto tiene una doble repercusión para el Trabajo Social: por un lado, obliga a formarse en diversas disciplinas y, por otro, impone una práctica profesionalizada cada vez menos aislada, más compartida con otros especialistas en el ejercicio mismo de la profesión.

2.4.1 ¿Qué se entiende por interdisciplinariedad en el Trabajo Social?

Los aspectos que ocupan y preocupan al Trabajo Social son, evidentemente, objeto también de interés y estudio para otras disciplinas, como es el caso de las distintas ramas de las ciencias sociales, como la sociología, la psicología o la antropología. Pero el Trabajo Social no es un «auxiliar» de estas disciplinas académicas, sino que las utiliza para una mejor comprensión del ser humano, en cuyo caso recurre a la psicología, o para el conocimiento de fenómenos sociales, y entonces echa mano de la sociología. Todos estos conocimientos los incorporará de forma práctica el trabajador social en su posible aplicación a procesos de ayuda personalizada para el cambio de situaciones problemáticas.

El trabajador social buscará por tanto, en su práctica, un enfoque interdisciplinar, es decir, la comprensión de un problema desde múltiples puntos de vista, con lo que su conocimiento de éste se enriquecerá por la concurrencia de distintas teorías y técnicas pero al tiempo dotará al problema de una nueva visión o perspectiva. En este sentido, Gaitán (1990) nos dice: «Lo específico del Trabajo Social respecto a otras disciplinas es su enfoque general, totalizador de las necesidades de la persona como ser individual y como ser social, de los problemas que se producen en el área de interacción entre la persona y su medio».

El Trabajo Social aporta, por tanto, su estilo de hacer propio, que estará caracterizado por una aplicación totalizadora a situaciones humanas concretas.

2.4.2 El enfoque global característico del trabajador social

De acuerdo con esta definición de Gaitán (1990), la intervención del trabajador social debe regirse por el principio totalizador, desde el cual pueden derivarse varias consideraciones:

— Primero, la consideración del sujeto como un todo, es decir, no puede ser parcializado, debe ser tratado en todas sus dimensiones, individual, familiar y comunitaria.
— En segundo lugar, debe tenerse en cuenta el medio en que actúa y las interrelaciones que establece con él.

— En tercer lugar, un buen generalista es el que permite una buena discriminación de problemas inespecíficos y una buena orientación inicial, porque sabe qué conocimientos del nivel especializado son los más convenientes para profundizar frente a una situación.

2.5 La profesionalización del Trabajo Social

La profesionalización del Trabajo Social referida a los trabajadores sociales se ha sustentado en el desarrollo del Estado del bienestar social, en el marco de las luchas sindicales y de las reivindicaciones sociales, en la demanda social de este tipo de profesiones articulada desde las empresas y organismos públicos contratantes de sus servicios. Es decir, el Trabajo Social se ha profesionalizado porque bajo la presión de los actores sociales se ha desarrollado el Estado del bienestar, porque la población más consciente de sus derechos sociales ha demandado sus servicios y porque la universidad ha impulsado y definido el perfil académico y laboral de esta nueva disciplina (Martínez, 2000).

Como hemos dicho, el quehacer del Trabajo Social ha estado vinculado al origen, evolución y organización de los servicios sociales debido al desarrollo del Estado del bienestar, y sus actividades profesionales pueden agruparse en: a) satisfacción de necesidades del individuo y de la sociedad, b) restauración de las capacidades disminuidas y c) prevención de las eventuales disfunciones.

Para ello se exige al trabajador social el desarrollo simultáneo de tres funciones, según N. de la Red (1993): a) administrativas, según una burocracia tradicional o una teoría moderna de la administración, b) burocráticas, para efectuar gestiones organizativas precisas y c) políticas para participar en el proceso político de negociaciones y compromisos.

3. El Trabajo Social como disciplina científica

3.1 Introducción: el estatus científico del Trabajo Social

La consideración del Trabajo Social como ciencia o disciplina científica ha constituido uno de los acicates más importantes de la reflexión teórica de los trabajadores sociales durante las últimas décadas. La discusión sobre su estatus científico se ha sustentado en el análisis de los presupuestos o características que la comunidad científica ha atribuido a la ciencia y en el marco de la polémica suscitada sobre esta cuestión en el ámbito de las ciencias sociales.

La ciencia en sentido amplio se ha entendido como el conjunto de conocimientos que la humanidad ha ido acumulando a lo largo de la historia

acerca de la naturaleza, la sociedad, el hombre y su pensamiento. Sin embargo, aun cuando toda persona posee unos saberes y un conocimiento de las cosas, hay que hacer una primera distinción entre dos formas de conocer: el conocimiento vulgar o espontáneo y el conocimiento científico.

3.1.1 El conocimiento vulgar o espontáneo

Se denomina conocimiento vulgar al modo común de conocer que se adquiere de forma espontánea en el trato directo con las personas y con las cosas. Hace referencia al saber de la vida diaria, es subjetivo y no se busca intencionadamente. Se adquiere de forma vivencial y sin utilizar ningún método. Por el contrario, el conocimiento científico se caracteriza por la búsqueda intencionada de una realidad objetiva cuyo conocimiento puede ser alcanzado a través de un método (método científico) y de un razonamiento lógico y reflexivo.

Por tanto, la diferencia principal entre ambos reside en el tipo de conocimiento y en el modo de acceder a él.

3.1.2 El conocimiento científico

Aunque no se tenga una noción precisa de lo que es el conocimiento científico, todo el mundo conoce algunas de las operaciones que realiza. La ciencia mide, pesa, calcula, establece relaciones entre fenómenos aparentemente dispersos. Estas y otras operaciones están incluidas en lo que habitualmente denominamos conocimiento científico. Es más, tal y como afirma Nagel (981), mucha gente otorga al conocimiento científico un plus de superioridad; de esta forma muchas veces se apela al carácter científico de una afirmación para hacerla más creíble.

Aunque, etimológicamente, en su concepción latina el término s*cientia* tiene una acepción muy amplia y significa «tener idea acerca de», «tener conocimiento de»..., lo cierto es que con el desarrollo de la ciencia moderna este concepto está íntimamente vinculado al conocimiento experimental a través del conocimiento inductivo y deductivo y está fundamentado en la observación y en la contrastación. Según una definición clásica, tal y como establece Popper (1980), el objetivo de la ciencia es formular enunciados (teorías o hipótesis) para ser contrastados mediante la observación y experimentación. Así, si afirmamos por ejemplo: «La sociedad moderna acarrea inevitablemente una pérdida de influencia de las estructuras de parentesco y, por el contrario, supone una presión añadida sobre los sistemas de protección social», esta afirmación, sea o no incorrecta, no pasaría de ser una proposición cuya validez científica no se debe a su grado de corrección o incorrección, sino al deseo deliberado de ser contrastado con la realidad.

En la medida en que pueda demostrarse experimentalmente que es así, adquirirá dicha proposición el carácter de «científica».

A efectos de tener una comprensión sencilla y útil de la ciencia, podemos entenderla como *aquel cuerpo de conocimiento teórico que tiene un campo propio de actuación y que se sirve del método científico como procedimiento de actuación*. Esta afirmación nos lleva a afirmar que la ciencia reúne los siguientes atributos:

— Es un conocimiento teórico en su principio y en su final. Es decir, la ciencia se sirve de teorías y de hipótesis que le permiten comprender la realidad. Por ejemplo, sólo cuando se conoce el significado y la naturaleza del Trabajo Social tiene uno una comprensión científica de la realidad objeto de estudio.
— Tiene un campo propio de actuación, es decir, lo mismo que la química se diferencia de la física como disciplina, el Trabajo Social se diferencia de otras ciencias afines, como la sociología o la psicología, y tiene un campo propio que es específico de él.
— Se sirve del método científico, que está constituido por un modo de proceder, por un conjunto de etapas investigadoras sistemáticamente relacionadas entre sí y que tienden a restituir de una forma precisa, aunque más abstracta, las condiciones en la que se dan los procesos en la realidad.
— Tiene por objetivo deliberado la contrastación; en efecto, la superioridad del método científico radica en que lo que se afirma sirve en la medida en que es confirmado o refutado (contrastado) con la realidad. No valen afirmaciones tales como: «A medida que las poblaciones envejecen, mayor es el aumento del gasto social», sino que es necesario comprobar si es así en todos los casos y en todos los lugares. A esta necesidad de comparar los enunciados (afirmaciones) con la realidad utilizando herramientas (técnicas) rigurosas se llama contrastación.
— Puede ser comprobable por cualquier observador «ajeno». Lo que le otorga su característica propia al método científico frente a otros tipos de conocimiento no es el hecho de que sea o no verdad, sino de que cualquier otro científico pueda reproducir cada una de las fases de la investigación y llegar a idénticos o parecidos resultados. Por esto, el conocimiento científico aspira a la objetividad, es decir, a una forma de «verdad» compartida por la comunidad científica.

3.2 Ciencia social y método científico en el Trabajo Social

No cabe duda de que el interés por los aspectos sociales y políticos se remonta a los orígenes de la historia (Platón, Aristóteles). Sin embargo, en la

era moderna las disputas por el método han constituido uno de los aspectos más debatidos por los teóricos del conocimiento. Este debate ha sido especialmente virulento en las ciencias sociales. El método científico, vinculado a la experimentación, a la utilización del lenguaje matemático, a la cuantificación, a los experimentos de laboratorio, ¿puede ser utilizado para medir fenómenos sociales como, por ejemplo, los comportamientos políticos de un colectivo, la exclusión social, la pobreza, la inmigración o la vejez de la misma forma que medimos la estructura molecular del átomo? Según afirma N. de la Red (1993), citando a J. P. Monserrat, no todas las ciencias alcanzan el mismo nivel de exactitud, cuantificación, precisión y seguridad de que hacen gala las ciencias de la naturaleza. De hecho en las ciencias sociales, cuyo objeto de estudio es en cierto sentido más complejo, no se verifican las regularidades observables en las leyes de la física. Se logran simplemente regularidades probables, pero aunque esta probabilidad sea relativa, ello no implica una diferencia de esencia en cuanto a la ambición científica, sino únicamente de grado, según González Seara (1983) .

3.2.1 La especificidad de lo social desde el enfoque del Trabajo Social

Aunque bajo el término ciencias sociales se engloba una pléyade de disciplinas tales como la psicología, la sociología, el Trabajo Social, la antropología, el derecho o la economía, a veces difíciles de entroncarse entre sí, todas ellas comparten una visión parcial de los fenómenos que tienen incidencia en nuestra sociedad. De hecho todas estas disciplinas tienen como objeto común de estudio eso que genéricamente se conoce como «lo social», aunque cada una de ellas lo aborda desde una perspectiva particular. Así, por ejemplo, la psicología incide en los aspectos motivacionales que afectan a los individuos, la economía considera al individuo movido por razones estrictamente económicas, etc. Con este calificativo de «lo social» se alude a aspectos, manifestaciones de una realidad difusa establecida a partir de normas, costumbres, comportamientos, actitudes o ideologías que dan sentido a la vida de las personas.

Pero ¿qué dimensiones tiene lo social, especialmente desde el enfoque que más interesa al Trabajo Social?

— En primer lugar, se trata de aspectos cuyas características observables remiten a estructuras profundas del ser humano. Por decirlo de otro modo, los comportamientos externos no son sino la punta del iceberg de aspectos que se nos ocultan, que están tras las acciones pero que dan sentido a éstas. ¿Por qué una persona se comporta de una forma y no de otra? Hay que bucear en aspectos que rara vez salen a flote.

— En segundo lugar, conviene tener en cuenta que lo social no puede ser estudiado de forma absolutamente desapasionada, como las propiedades químicas de un elemento, sino que constituye la envoltura en la que vivimos y da sentido a nuestra vida. Es difícil ser objetivo ante el análisis de hechos o comportamientos que de forma más o menos directa nos afectan; por ejemplo, realidades como el maltrato doméstico o la pobreza, por citar sólo dos ejemplos.
— En tercer lugar, la vida social es compleja y en ella intervienen múltiples factores al mismo tiempo. Difícilmente pueden aislarse factores o causas para explicar los fenómenos sociales; es más, lo normal suele ser al contrario. La pobreza es una situación multidimensional, porque sus causas no radican únicamente en la no disponibilidad de recursos económicos, sino que éstos, a su vez, dependen del nivel cultural, y éste, del grado de desestructuración familiar, y así sucesivamente.
— En cuarto lugar, conviene tener en cuenta que el individuo es un ser cambiante: sus comportamientos no están prefijados genéticamente y, en consecuencia, su conducta tiene un grado de variabilidad que le otorga una dosis de inestabilidad y que le impide conducirse de la misma manera dos días seguidos.
— Por último, en la medida en que el objeto de estudio de las ciencias sociales es el individuo y la sociedad en la que está inmerso, es además difícil aislar el análisis de la realidad social en unas condiciones experimentales perfectas. El individuo tiene derecho a su libertad y, por tanto, no puede ser manipulado ni tratado como un elemento de la naturaleza; además, nos servimos de su propia interpretación para dar sentido a la realidad.

3.2.2 El Trabajo Social como disciplina científica

Existe una cierta discrepancia entre los autores a la hora de determinar si el Trabajo Social es una disciplina científica. Varias son las circunstancias que contribuyen a dificultar una clarificación: a) es una ciencia relativamente joven que se ha ido afirmando progresivamente; b) comparte con otras ciencias sociales su campo de investigación, «lo social», que de por sí es complejo, a la vez que cambiante y dinámico, y c) se considera como causa de inespecificidad del Trabajo Social la falta de una teoría integrada que fortalezca el desarrollo de la disciplina.

Existen posturas encontradas a la hora de definir la naturaleza científica del Trabajo Social. Mientras que algunos autores lo definen, como veremos más adelante, como una tecnología, otros ven en él un arte y algunos lo consideran una ciencia aplicada. El Trabajo Social nace originariamente como una actividad, una profesión de ayuda, sin una determinación clara

en el panorama de las ciencias sociales. A lo largo de este siglo, y especialmente en España, el Trabajo Social se ha caracterizado por la búsqueda y especificación de sus funciones, al tiempo que trataba de determinar su ubicación precisa en el campo del saber y del hacer de las disciplinas sociales. En cualquier caso, en la medida en que van delimitándose su alcance real, sus contenidos específicos y su praxis profesional, se va afianzando como una disciplina social con fundamentos científicos. El Trabajo Social se distingue cada vez más por un esfuerzo de elaboración teórica y conceptual, de sistematización y fundamentación de su experiencia y actividad, que va más allá del ámbito de un conocimiento meramente práctico de la sociedad. Partiendo del hecho de que el Trabajo Social puede ser contemplado como una «disciplina de las ciencias sociales que se dedica al estudio y transformación de una realidad social determinada a través de un método propio, que es científico, con el propósito de incidir en esa realidad al objeto de obtener una realidad diferente que dé respuesta a las necesidades de los individuos en sociedad» (Campo, 1979), podremos afirmar que será una ciencia social en la medida en que se procure su propio fundamento, su propio método y su propio horizonte de modo autónomo.

Pero el Trabajo Social no puede resignarse a recibir lo que las ciencias sociales le den, sino que le corresponde también «generar y definir inquietudes conceptuales y temáticas de investigación» (García P., citado por N. de la Red, 1993).

3.3 Características del Trabajo Social como disciplina científica

- El Trabajo Social es ciencia en la medida en que convierte el conocimiento (conceptos y teorías) producido por los científicos sociales en principios para el ejercicio de la práctica utilizables por los especialistas en casos , grupos y organización de la comunidad.
- El carácter científico del Trabajo Social como disciplina está avalado porque cuenta con un objeto propio de investigación. El objeto de la investigación se define en función de una experiencia, un problema, una necesidad individual o social que determinará una intervención específica de sus profesionales.
- Con frecuencia, por la propia naturaleza de la disciplina, el trabajador social recurre al método sistémico de resolución de problemas o de conflicto con el fin de acercar la situación de hecho, lo vivido, a lo deseable.
- El trabajador social establece en su quehacer profesional un diálogo permanente con la práctica, la investigación aplicada, el conocimiento científico y la investigación básica.

En este sentido, para autoras como Escartín y Suárez (1994) el problema medular del Trabajo Social no es tanto elaborar una definición o una enumeración de sus métodos como determinar la especificidad de su saber y de su hacer especializado y certificado que comparte espacios de acción con la problemática social en general y con otras disciplinas y saberes. Para estas autoras, «si por disciplina científica entendemos un conjunto coherente de conocimientos, en un determinado ámbito de la realidad, cuya obtención y sistematización se hacen mediante los métodos que distinguen y definen el saber científico, el Trabajo Social puede y debe ser considerado como tal». En conclusión podemos afirmar que el Trabajo Social constituye una disciplina científica, con un contenido propio y autónomo, integrado por: a) un objeto de estudio propio; b) unos conceptos con respecto a su objeto que configuran un conjunto sistemático y coherente de conocimientos transmisibles; c) una serie de métodos para obtener resultados y avanzar en el conocimiento de su objeto de estudio; d) unas actitudes profesionales; e) una filosofía y una ética propias, y f) unas organizaciones profesionales dedicadas a promover el progreso mediante el estudio y la investigación.

Aunque, como se ha señalado, su acervo conceptual comprende saberes sistematizados que le han ido proporcionando otras ciencias sociales, su conocimiento propio y autónomo, tal y como apunta M. Moix (1991), lo constituyen fundamentalmente:

1. El conocimiento de las personas: necesidades y situaciones-problema de carácter psicosocial, y sus aspiraciones, esperanzas, sentimientos, temores, motivaciones y frustraciones.
2. Los efectos que producen en la persona las incapacidades, inadaptaciones y desajustes sociales, el paro, la exclusión, las carencias económicas, la precariedad laboral, la falta de salud, la vivienda insalubre o insuficiente, los conflictos relacionales, las dificultades en la organización convivencial, etc.
3. El conocimiento de las instituciones sociales, políticas y económicas y de su funcionamiento.
4. El conocimiento de los factores culturales que condicionan las oportunidades del individuo.
5. El conocimiento de la constitución de las comunidades, así como el de los factores que contribuyen a una saludable vida comunitaria y el de los recursos de los que aquéllas disponen para atender a quienes los necesiten.
6. El conocimiento de las técnicas de organización social.

Sin duda, todos los rasgos descritos por Moix (1991) y, sobre todo, el conjunto de saberes que lo relacionan con su objeto propio de conocimiento y con su método hacen que el Trabajo Social como profesión tenga plena autonomía científica e identidad propia.

4. La tecnología y el Trabajo Social

4.1 Introducción: ¿qué es la tecnología?

La tecnología es la aplicación del conocimiento científico a objetivos prácticos, es decir, la tecnología es ciencia aplicada. Como señalan García y Melián (1993):

> Por tecnología estamos entendiendo esa capacidad manipulativa que alcanza determinados objetivos. Hasta ahora lo referíamos al campo teorético de lo físico, puesto que la técnica permitía la creación de artefactos físicos que aliviaban al ser humano de determinadas tareas. Ahora bien, al referirnos a la realidad social, a la realidad de las relaciones humanas, en que se desarrolla el Trabajo Social, la cuestión se hace más compleja. En principio, y para el Trabajo Social, vamos a entender mejor la técnica empleando los conceptos modernos de tecnología/ingeniería. Es decir, hacemos referencia a éstas como conjunto de procedimientos que son utilizados de acuerdo con unos conocimientos previos y unos fines u objetivos establecidos anteriormente. La tecnología aportaría esos procedimientos y sus experiencias para tender un puente entre la teoría y los objetivos a alcanzar.

4.2 ¿Qué es la tecnología social?

Como explica Ander-Egg (1992):

> La tecnología social, por su parte, es el uso y la aplicación del conocimiento teórico proveniente de las ciencias sociales, articulado con técnicas, prácticas y procedimientos formalizados, que se atiene a las exigencias del método científico y que tiene por objetivo actuar sobre un aspecto de la realidad social buscando resultados específicos o metas preestablecidas con el fin de mantener, mejorar o transformar esa realidad social. Como podemos ver, tiene una dimensión científica, que sirve de apoyatura técnica, una dimensión metodológica, que hace referencia a los métodos y técnicas utilizados, una dimensión práctica en cuanto es una forma de intervención social y una dimensión ideológica que da una intencionalidad última al propio quehacer.

Definido como tecnología, el Trabajo Social tiende a identificarse con la «ingeniería social» en cuanto que aquélla busca el conocimiento para aplicarlo a un objeto que, en el caso del Trabajo Social, serían los problemas sociales vividos por la persona. Si la ciencia, como sostienen García y Melián (1993), es un hacer-para-conocer, la tecnología es un hacer-para-transformar la realidad, para alcanzar determinados objetivos. La dimensión de esta transformación dependerá de los objetivos que se quiera alcanzar.

Resulta evidente que, al alcanzar unos fines u objetivos, por muy pequeños que sean, se produce una transformación de la realidad social en el contexto que estamos planteando. Por tanto, la conexión entre ciencia, tecnología o ingeniería social es básica. No se puede, en efecto, actuar, alcanzar objetivos, transformar la realidad, sin antes conocerla. La tecnología no aporta, por sí misma, fines u objetivos. El conocimiento científico de la realidad social, de la problemática social, es elemental para posteriormente hacer uso de la tecnología propia del Trabajo Social o, lo que es lo mismo, para ejercer el Trabajo Social a partir del hacer-para-transformar.

4.3 Ciencia predictiva y tecnología social

Una de las condiciones fundamentales para todo desarrollo tecnológico reside en la capacidad predictiva de la ciencia, es decir, en la elaboración de teorías, hipótesis y de cualquier conocimiento que sea generado por la propia ciencia y sea susceptible de ser aplicado. No olvidemos tampoco la gran interconexión existente entre las diferentes disciplinas, lo que, con relativa frecuencia, se traduce en que los avances en un campo promueven avances en otro.

La facultad predictiva de las teorías científicas se basa en el principio de que «conocer es poder». El conocimiento de la realidad social y la generación de teorías que la explican permiten predecir la evolución futura-inmediata del fenómeno. Conocer en profundidad las relaciones sociales que determinan la aparición del fenómeno y su evolución permite tener mayores probabilidades de éxito si lo manipulamos (intervención tecnológica) en una dirección determinada para alcanzar los objetivos propuestos. La tecnología social, como conjunto de procedimientos o técnicas, debe valerse de este conocimiento en profundidad de las relaciones sociales y de la predicción, aportada por la ciencia, para establecer con más eficacia la estrategia más idónea para que se alcancen los objetivos propuestos.

La tecnología social, en Trabajo Social, implica seleccionar, con el mayor rigor y adecuación, aquellas teorías y técnicas que permitan responder, del modo más eficaz y eficiente posible, a la interacción entre las necesidades y recursos sociales; a la vez, se postula saber por qué, entre varias posibilidades, se opta por una actividad concreta y no por otra. La práctica constituye, por una parte, el modo de verificar la validez y oportunidad de la teoría y la tecnología social en una situación determinada; y, a la vez, nos proporciona nuevos interrogantes y aportaciones a sucesivos procesos teóricos. Para que así sea, se requiere que los datos recogidos de la práctica sean sometidos a un proceso riguroso de sistematización, lo que nos proporcionará conclusiones que puedan aportar nuevos elementos a las teorías existentes (N. de la Red, 1993).

4.4 El Trabajo Social como tecnología y los nuevos modelos de acción

El Trabajo Social, como tecnología-ingeniería social, debe generar, según García y Melián (1993), los nuevos modelos de acción de forma creativa y cuestionar los modelos de acción que hasta ahora ha venido utilizando. La labor investigadora —de estudio y puesta en práctica— del Trabajo Social como tecnología deberá orientarse por consiguiente hacia las siguientes áreas:

1. Desarrollo y profundización de los modelos de acción existentes o utilizados hasta ahora (los más válidos y fiables).
2. Creación de nuevos modelos de acción.
3. Aplicación de modelos de acción a fines distintos.
4. Análisis de los factores favorables o contrarios a la puesta en práctica de los modelos de acción.
5. Análisis de nuevos potenciales de acción susceptibles de ser utilizados por el Trabajo Social como tecnología.
6. Estudio en profundidad de las posibilidades reales de las más variadas técnicas que a su vez puedan configurar un modelo de acción.
7. Generar nuevas técnicas. Utilización de técnicas nuevas, aunque procedan de otras disciplinas.
8. Estudio de las técnicas antes mencionadas, configurándolas en los distintos niveles de intervención del trabajador social.
9. Estudio y creación de las técnicas adecuadas para el control, supervisión y evaluación del modelo de acción, técnicas que permitan evaluar la eficacia de los modelos de acción y su coste.
10. Estudio y análisis de los modelos de acción generados por el Trabajo Social, así como por otras ciencias sociales, en relación con el marco institucional de los servicios sociales.

4.5 El Trabajo Social como «buen hacer»

La consideración de la necesaria racionalización del ejercicio de la profesión del Trabajo Social que se puede entender como tecnología social o ingeniería social es, sin duda, una exigencia de la propia profesionalización de esta disciplina, que ha de enmarcarse en el contexto más amplio de la política social y basarse en criterios científicos de conocimiento lo más exactos posible de la realidad social y de la posibilidad de transformación de ésta.

Sin embargo, la misma evolución histórica del Trabajo Social nos recuerda que éste no deja de ser, antes incluso que una mera técnica instrumental (saber hacer), un «buen hacer», que, evidentemente, es algo mucho más difícil de reducir a simples «modelos de acción», susceptibles de evaluación ob-

jetiva, porque depende fundamentalmente de la capacidad subjetiva de percepción de los problemas personales y sociales y de la sensibilidad e intuición creativa del propio trabajador social. Esta constatación no es, por lo demás, exclusiva del trabajador social. Existen, en efecto, en la acción social, muchos profesionales que despliegan un buen hacer que acaba convirtiéndose en un «arte» entendido en un sentido casi artesanal, como es el caso de los médicos, los arquitectos, los pedagogos o, incluso, los jueces.

5. Bibliografía básica comentada

M. J. Escartín y E. Suárez (1994): *Introducción al Trabajo Social I: historia y fundamentos teórico-prácticos, Alicante*, Aguaclara.

Se trata de un excelente manual de introducción al Trabajo Social. Está dividido en tres partes: la primera trata de la historia del Trabajo Social, y en ella se hace una síntesis de los antecedentes, nacimiento y evolución de esta disciplina; la segunda estudia la identidad del Trabajo Social, sus bases teóricas y su fundamentación epistemológica; la tercera aborda el tema de la naturaleza científica de la disciplina.

M. Moix (1991): *Introducción al Trabajo Social*, Madrid, Trivium.

Esta obra realiza un recorrido completo de la evolución de la disciplina y de la profesión desde sus orígenes más remotos hasta el Trabajo Social en la época actual. Se trata de un libro muy documentado y de fácil lectura.

N. de la Red (1993): *Aproximaciones al Trabajo Social*, Madrid, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

Esta obra presenta un conjunto articulado de ideas en torno al Trabajo Social. El libro se divide en dos partes: la primera expone el concepto y objeto del Trabajo Social y la segunda trata de las cuestiones del método e incluye una extensa bibliografía que permite adentrarse en profundidad en esta disciplina.

T. Zamanillo y L. Gaitán (1991): *Para comprender el Trabajo Social*, Estella, Verbo Divino.

Se trata de un libro fundamental que debería estar presente en toda biblioteca de profesionales y alumnos de Trabajo Social. Las autoras han hecho un esfuerzo importante para evaluar esta disciplina y dotan de una base teórica a la diversidad de acciones que constituyen este quehacer profesional que, históricamente, se habían tratado como cuestiones empíricas muy poco contrastadas. Este trabajo muestra, en cambio, una preocupación teórica y sistemática por todas las cuestiones relacionadas con el Trabajo Social y un tratamiento formal y riguroso de ellas.

6. Bibliografía complementaria

Ander-Egg, E. (1987): *Diccionario del Trabajo Social*, Buenos Aires, Humanitas.
— (1984): *Historia del Trabajo Social*, Buenos Aires, Humanitas.
— (1992): *Introducción al Trabajo Social*, Madrid, Siglo XXI.

Arriola, M. J., y M. Setién: «Política Social y Servicios Sociales», en C. Alemán y J. Garcés, *Política Social,* Madrid, McGraw Hill.
Bruyn, S. (1972): *La perspectiva humana en sociología*, Buenos Aires, Amorrortu.
Campo Antoñanzas, M. A. (1979): *Introducción al Trabajo Social*, Vitoria-Gasteiz, Obra Social Caja de Ahorros Municipal de Vitoria.
Chambon, A., A. Irving y L. Epstein (2001): *Foucault y el Trabajo Social*, Granada, Maristain.
Cortina, A. (1997): *Ciudadanos del mundo: hacia una teoría de la ciudadanía*, Madrid, Alianza Editorial.
Escartín Caparrós, M. J., y E. Suárez Soto (1994): *Introducción al Trabajo Social I*, Alicante, Aguaclara.
Estruch, J., y A. Guell (1976): *Sociología de una profesión. Los asistentes sociales*, Barcelona, Península.
Fernández García, T. (1992): «En torno a la política social argentina», *Hoy la Universidad*, n.º 17, Universidad Nacional de Córdoba (República Argentina).
Friedlander, W. (1984): *Dinámina del Trabajo Social,* México, Ed. Pax.
Gaitán Muñoz, L. (1990): «El Trabajo Social como disciplina y como profesión en el ámbito interprofesional», Documentación Social, n.º 79. Madrid, Cáritas Española.
García Alba, J., y J. R. Melián (1993): *Hacia un nuevo enfoque del Trabajo Social,* Madrid, Narcea.
García Fernández, F. (2001): *La intervención profesional en Trabajo Social: Supuestos prácticos I*, Málaga, Colegio Oficial de DTS de Málaga.
García Salord, S. (1991): *Especificidad y rol en Trabajo Social*, Buenos Aires, Humanitas.
González Seara, M. (1983): *La sociología, aventura dialéctica*, Madrid, Tecnos.
Howe, D. (1999): *Dando sentido a la práctica*, Granada, Maristain.
Irazusta Rezola, M. (1997): *Aproximaciones a la socialización profesional*, Donostia, Escuela Universitaria de Trabajo Social de Donostia, Donostia.
Ituarte Tellaeche, A. (1992): *Procedimiento y proceso en Trabajo Social Clínico*, Madrid, Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
Kisnerman, N. (1984): *Introducción al Trabajo Social*, Buenos Aires, Humanitas.
— (1998): *Pensar el Trabajo Social*, Buenos Aires, Humanitas.
Kuhn, T. S. (1962): *La estructura de las revoluciones científicas*, México, FCE.
Llovet, J. J., y R. Usieto Atondo (1990): *Los trabajadores sociales*, Madrid, Popular.
Mardones y Ursua (1983): *Filosofía de las ciencias humanas y sociales*, Barcelona, Fontamara.
Martínez, M. J. (coord.) (2000): *Para el Trabajo Social*, Granada, Maristain.
Martínez-Brawley, E. (1996): «El Trabajo Social y la educación universitaria. Una perspectiva desde Estados Unidos en el contexto posmodernista», VII Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, Sevilla, Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Sevilla.
Molina Sánchez, M. V. (1994): *Las enseñanzas del Trabajo Social en España*, Madrid, Universidad Pontificia de Comillas.
Nagel, E. (1981): *La estructura de la ciencia*, Barcelona, Paidós.
Ovejas Lara, R. (1995): «El nuevo perfil profesional del trabajador social», *Inguruak: Revista Vasca de Sociología y Ciencia Política*, n.º 12.

Popper, K. (1980): *La lógica de la investigación científica*, Madrid, Tecnos.
Red, N. de la (1993): *Aproximaciones al Trabajo Social*, Madrid, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
Richmond, M. E. (1995): *El caso social individual*, Madrid, Talasa.
Robertis, C. de (1987): *Méthodologie de l'intervention en travail social*, París, Le Centurion.
Rubi, C.: (1990): *Introducción al Trabajo Social*, Barcelona, EUGE.
Rubio, M. J., y J. Varas (1997): *El análisis de la realidad en la intervención social*, Madrid, CCS.
Smalley, R. (1972): «Theory for Social Work Practice», en W. Roberts y H. Robert, *The Functional Approach to Casework Practique,* Chicago, The University of Chicago Press.
Sola Rica, C. (1988): *Aproximación a la metodología del Trabajo Social,* Sevilla, Escuela Universitaria de Trabajo Social.
Zamanillo Peral, T. (1992): «La intervención profesional», VII Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, Barcelona, Ministerio de Asuntos Sociales.
—, y L. Gaitán (1991): *Para comprender el TrabajoSocial*, Pamplona, Estella, Verbo Divino.

10. Naturaleza, objeto, objetivos y funciones del Trabajo Social

Rosario Conde Megías

1. Naturaleza del Trabajo Social

1.1 Aspectos conceptuales generales

En el diccionario de la lengua española el término «naturaleza» se define como: «Conjunto de caracteres fundamentales propios de un ser o de una cosa». El término «Trabajo Social» encierra dos grupos de «caracteres fundamentales propios» y, en consecuencia, dos naturalezas diferentes: a) una naturaleza teórica o científico-académica, como disciplina autónoma, y b) una naturaleza práctica o técnico-profesional, como actividad laboral. No obstante, como veremos en el capítulo siguiente, existen autores que prestan distinta atención a cada una de ellas.

Para Kisnerman, la ciencia «es un conjunto de conocimientos lógicos, sistematizados, racionales, expresados en un cuerpo de formulaciones teóricas, sobre hechos verificados objetivamente», y, «si se logra mediante operaciones empíricas en una realidad concreta, constituye la ciencia fáctica» (1975: 13). En lo que respecta a la actividad profesional,

> Cualquier habilidad específica para conseguir determinados objetivos no puede ser considerada como una profesión, puesto que ésta ha de reunir una serie de elementos esenciales para ello:

1) Un cuerpo de conocimientos sistematizados y, por tanto, transmisibles, en que se fundamenta la acción especializada.
2) Reconocimiento del interés y exclusividad del servicio que presta por parte de la sociedad.
3) Establecimiento por parte de esta sociedad de un sistema remunerativo adecuado a la actividad laboral.
4) En la mayoría de las profesiones, sobre todo en las humanas y sociales, existe un código deontológico o de ética profesional, es decir, un tipo de comportamiento especial aceptado por el colectivo u organización profesional.
5) Por último, como condición indispensable, la profesión debe poseer la capacidad de estudiar y/o transformar un determinado objeto (distinto al de las demás).

Sin esta última condición, el resto de las características indicadas no tendrían prácticamente ningún sentido (Conde Megías,1984: 20-21).

1.1.1 Naturaleza teórica o científico-académica del Trabajo Social

En la comunidad científica, cualquier disciplina que posea el grado de desarrollo necesario para brindar un conocimiento sistemático específico y un método, también específico, por medio del cual se ha logrado éste es considerada un disciplina científica autónoma. Pero sólo las disciplinas que se dedican al estudio especializado de cualquier parte de la naturaleza social del ser humano o de cualquier actividad que desarrolla como miembro del grupo social de pertenencia son consideradas ciencias sociales. El objeto de estudio común a las ciencias sociales lo constituyen los diversos aspectos del comportamiento externo de los seres humanos en sociedad, es decir, el que puede observarse empíricamente e interpretarse dentro del contexto teórico de lo que la comunidad científica considera *normalidad social* También entendemos que

> El punto de partida empírico de todas las Ciencias Sociales lo constituyen las *uniformidades o regularidades* que en el contexto de la realidad social pueden observarse respecto a esta interacción humana. Así pues, como condición básica para cualquier investigación experimental, la forma de observación de estos comportamientos ha de ser también uniforme (sistemática o estandarizada) en lo que respecta a las condiciones, cualitativas y cuantitativas, en que se obtiene y recopila la información (Conde Megías, 1998: 31).

Cada una de las ciencias sociales se encarga de estudiar uno o varios aspectos de la realidad social dentro de su campo o área de conocimiento específico y establece sus variables prioritarias recomendando qué debe observarse, cómo se interpreta y cómo se codifica. Según lo indicado por el profesor argentino Natalio Kisnerman, el Trabajo Social «podrá integrarse

a la ciencia cuando la sistematización teórica de su práctica social concreta devele la realidad y contribuya a transformarla. Y en la medida en que contribuya a ello, contribuirá a su propia transformación. Para ello debe comenzar por cuestionar su propia realidad interna y la del contexto social en que trabaja» (1975: 16-17).

En la actualidad, el Trabajo Social, en su rama científica, denominada «Trabajo Social experimental», se encarga de estudiar sistemáticamente, es decir, por métodos experimentales o de observación controlada, la realización del ser humano como sujeto activo del bienestar social en su área particular de actividad y entorno o medio social (su objeto de conocimiento científico específico).

Las teorías epistemológicas actuales clasifican los conocimientos de las distintas disciplinas científicas en dos grandes categorías claramente diferenciadas: conocimientos proposicionales y conocimientos operacionales. Para Miguel Ángel Quintanilla: «1) Los conocimientos proposicionales son aquellos que se refieren a los estados de las cosas, hechos, teorías, leyes de la realidad, etc. 2) Los conocimientos operacionales se refieren a las operaciones que se pueden realizar sobre determinadas cosas». Según este mismo autor, precisamente una de las diferencias más notables entre «las técnicas artesanales» y «las tecnologías de base científica» radica en que en estas últimas desempeñan un papel esencial en «el conocimiento proposicional de carácter científico que sirve de base al conocimiento operacional y de guía para la adquisición de habilidades». Según el ejemplo ilustrativo al que recurre Quintanilla, «la descripción del tablero y de las figuras del ajedrez representaría el conocimiento proposicional, mientras que el reglamento del juego, es decir, las pautas establecidas para mover las figuras en el tablero, representaría el conocimiento operacional» (1991: 258 y 259).

Tras largos años de investigación, el Trabajo Social posee ya un cuerpo doctrinal altamente especializado que utilizan sus profesionales como marco de referencia orientativa en su práctica profesional. Este cuerpo doctrinal está configurado por conocimientos científicos específicos acerca de:

1. «La utilidad del propio raciocinio del individuo, observador, calculador, creativo y práctico, para realizar objetivos superadores de las situaciones de malestar social a partir de la autoevaluación de sus necesidades y posibilidades materiales» (conocimiento proposicional, equivalente a la descripción del tablero y de las figuras del ajedrez, en el ejemplo de Quintanilla).
2. «Los procedimientos técnicos que incrementan esta capacidad natural, como contribución específica al progreso humano y bienestar social en general» (conocimiento operacional, equivalente al reglamento del juego o pautas establecidas para mover las figuras en el tablero, en el ejemplo de Quintanilla) (1998: 65).

Así pues, el Trabajo Social produce conocimientos que pertenecen a las dos categorías citadas:

1. Conocimientos proposicionales: teorías descriptivas, diagnósticas y prospectivas de las situaciones sociales objeto de trabajo profesional. Básicamente: a) el sistema perceptivo-conductual desarrollado por el ser humano como sujeto activo del bienestar social y b) el ámbito operativo del ser humano como sujeto activo del bienestar social.
2. Conocimientos operacionales: sistemas técnicos de intervención en las situaciones sociales objeto de trabajo profesional. Básicamente: a) la metodología evaluativa de estas situaciones sociales con el máximo de acierto y objetividad y b) la metodología transformadora de las mismas situaciones con el máximo de éxito y eficacia profesional.

1.1.2 Naturaleza práctica o técnico-profesional del Trabajo Social

Natalio Kisnerman define la «práctica social» como el «conjunto de las prácticas que realizan los hombres en una realidad concreta para transformarla. Es un proceso porque implica una serie de relaciones activas entre hombres y entre éstos y la naturaleza» (1975: 9). Para el mismo autor, «la práctica social comienza siempre con alguna forma de conocimiento. Ese conocimiento previo a la práctica es teórico. La teoría es así el conjunto de enunciados conceptuales, lógicamente interrelacionados, referidos a un objeto, tema, hecho o problema, cuya finalidad es guiar la práctica» (1975: 27). Profundizando en el tema, cita a Hegel, para quien la relación dialéctica entre teoría y práctica fue vista en términos de «praxis», concepto que sintetiza la relación «reflexión-acción» (1975: 30 y 31). Según señala el autor:

La práctica social puede ser definida en base a los siguientes parámetros:

a) Qué se hace.
b) Por qué (necesidades a que pretende responder).
c) Para qué (objetivos).
d) Cómo (medios).
e) Facilidades y dificultades encontradas (a nivel político, a nivel institucional, a nivel de organizaciones, a nivel de equipo).
f) Resultados que se están logrando.

Así pues, para caracterizar la práctica profesional de los trabajadores sociales debemos comenzar por definir las situaciones problemáticas y de-

mandas de ayuda atendidas en la actualidad, el sistema de roles desempeñados y la plataforma de recursos movilizados y utilizados.

En este sentido, puede decirse que las personas que formulan las demandas de ayuda atendidas en la actualidad por los profesionales del Trabajo Social lo hacen, en general, impulsadas por la percepción de falta de bienestar para realizarse plenamente como seres sociales. En algunas ocasiones sufren presiones, necesidades y limitaciones que afectan a su estatus social, tomando como marco de referencia el medio habitual; en otras algo les incapacita interiormente para hacer frente a sus problemáticas sociales. Con más frecuencia existe una combinación de ambas circunstancias: un medio hostil al bienestar del individuo y una falta de capacidad funcional personal para afrontarlo. En definitiva, se trata de personas que no se sienten *socialmente felices* y que, en la polaridad general de adversidades y posibilidades, desean modificar su realidad social, mejorando sus condiciones materiales de vida y/o su capacidad natural de respuesta, para conseguir un cambio eficaz en su vida social, contando con el asesoramiento y el apoyo profesional necesario.

En coherencia lógica con lo dicho hasta ahora, existen dos grandes categorías de intervención profesional para dar respuesta a las distintas situaciones problemáticas o de malestar social: a) asistencialista-prestacional y b) autonomista-promocional.

a) La intervención asistencialista-prestacional procura la corrección de un medio hostil para, desde el marco de recursos y posibilidades existentes, aliviar las necesidades, limitaciones y, en definitiva, presiones mencionadas como factores desencadenantes de situaciones problemáticas o de malestar social. Se trata de un proceso que transcurre desde el exterior hacia el interior de las personas que solicitan la ayuda social.
b) La intervención autonomista-promocional procura corregir las deficiencias existentes en la capacidad natural de respuesta o de funcionalidad social de los individuos de cara a afrontar sus situaciones problemáticas o de malestar social atendiendo a su realización personal y progreso social en general. Se trata de un proceso que transcurre, al contrario que el anterior, desde el interior hacia el exterior, es decir, desde las personalidades o subjetividades hacia las condiciones o situaciones observables en la realidad social (mundo exterior).

Como podremos comprobar más adelante, aunque unos autores prestan más atención a una categoría de intervención que a la otra, en general las dos han ido evolucionando, formalizándose y consolidando por igual a lo largo de la historia hasta desembocar en el Trabajo Social técnico-profesional, tal como lo conocemos en la actualidad, en su sentido global e integrado.

1.2 Resumen de las propuestas teóricas existentes

1.2.1 Propuestas foráneas

Mary Richmond (1922): «Conjunto de métodos que desarrollan la personalidad, reajustando consciente e individualmente el hombre a su medio social» (1977: 67).

W. Friedlander (1959): «Servicio profesional basado en el conocimiento científico y en la destreza de las relaciones humanas que ayuda a los individuos, solos o en grupos, a obtener satisfacción social y personal e independencia. Es usualmente prestado por una agencia o por una organización» (citado en Moix, 1991: 226).

Eileen Younghusband (1959): «La finalidad del Trabajo Social es promover un mejoramiento de las condiciones sociales y ambientales, a la vez que ayudar a la gente, ya se trate de individuos, de grupos o de comunidades, a percibir con mayor precisión la causa de cualquier problema particular, social o personal, que les afecte, y ayudarles a ser más capaces de movilizar sus propias fuerzas y de dominarlas, asistidos por los recursos de la comunidad» (citado en Moix, 1991: 226).

Maidagán de Ugarte (1960): «Conjunto de múltiples actividades conducentes a obtener el bienestar económico y social de los seres humanos, apoyando toda acción en los recursos propios de cada individuo y en la comprensión y reconocimiento que de sus problemas logre cada cual. Esta forma de actuar se fundamenta en el convencimiento de que la verdadera felicidad se encuentra en la efectividad del esfuerzo personal y voluntario» (citado en Alayón, 1987: 16-17).

Helen E. Cassidy (1962): «Método de desarrollo del cliente que fortalece su personalidad en su modo de actuar y lo hace competente para enfrentarse con los problemas y tensiones que pueda tener en el futuro» (1962: 1).

Harriet M. Bartlett (1964): «Disciplina y profesión que se centra sobre el funcionamiento social de las personas en las situaciones vitales, vistas con empatía y considerable objetividad, en términos del significado de las situaciones para la autorrealización y el crecimiento de los individuos. Presta una atención balanceada, tanto de los factores internos como externos, que afectan su funcionamiento.

Esto no es meramente un cuerpo de conceptos, sino una forma de conducta profesional por medio de la cual el trabajador social se acerca a las personas mostrando respecto (uso de valores) y buscando comprender (uso

de conocimientos), de tal forma que la persona se sienta aceptada y apoyada» (citado en Herman C. Kruse, 1982: 55).

Herman C. Kruse (1976): «Rama de las Ciencias Sociales que procura conocer las causas y el proceso de los problemas sociales y su incidencia sobre las personas, los grupos y las comunidades, para promover a éstos a una acción de corrección de esos efectos, erradicación de sus causas y rehabilitación de los seres afectados, teniendo como meta final el más amplio bienestar social en un marco de desarrollo nacional auténtico y sostenido» (1976: 9).

Rovere, Allende y Cornejo (1984): «Disciplina tecnológica que busca transformar la actitud del hombre frente a su situación problema». Citando a Ernest Greenwood: «Tiene como función lograr el control y cambio de la naturaleza por medio de diversos procedimientos relativamente estandarizados y científicamente fundados». Citando a Mario Bunge: «No es meramente el resultado de aplicar el conocimiento científico existente a los problemas prácticos, sino que, como *tecnología viva*, consiste esencialmente en el enfoque científico de los problemas prácticos. Es decir, el tratamiento de estos problemas sobre un fondo de conocimiento científico, y, como tal, fuente de conocimientos nuevos» (1984: 12-13).

María Mercedes Gagneten (1987): «Profesión centrada en una práctica social crítica, realizada desde la perspectiva de los sectores populares, que utiliza aportes de las Ciencias Sociales y a la vez produce determinadas teorías, métodos, técnicas e instrumentos» (1987: 31).

Natalio Kisnerman (1990): «Disciplina que se encarga de conocer las causas-efectos de los problemas sociales y de lograr que los hombreas asuman una acción organizada, tanto preventiva como transformadora, que los supere.

El Trabajo Social es una intervención intencionada y científica, por lo tanto racional y organizada, en una realidad social, para conocerla-transformarla, contribuyendo con otras profesiones a lograr el bienestar social de la población, entendiendo éste como un sistema global de acciones que, respondiendo al conjunto de las aspiraciones sociales, eleva la calidad de vida de una sociedad» (1990: 116).

Susana García Salord (1991): «Como saber especializado es una construcción intelectual que reelabora y sintetiza la experiencia profesional y su referencia en un cuerpo teórico y metodológico que se fundamenta en concepciones doctrinarias, políticas y científicas.

Como ejercicio profesional, es un conjunto de prácticas y representaciones desarrolladas en diferentes áreas de intervención, donde la profesión se inscribe como práctica partícipe en la dinámica social» (1991: 20-21).

1.2.2 Propuestas españolas

Consejo de Universidades (1988): «El Trabajo Social es una profesión que está estrechamente vinculada a los cambios producidos en las sociedades contemporáneas. En la medida en que generan desajustes y necesidades, se promueven estructuras sociales nuevas y formas de vida diferentes; la sociedad arbitra también nuevos servicios y recursos, así como nuevas formas de atención social. Estas situaciones afectan a los individuos y al grupo familiar, donde con frecuencia se producen situaciones de carencias y crisis que precisan de atención profesionalizada.

El objetivo genérico del Trabajo Social es contribuir al desarrollo e incremento del bienestar social, la salud y la calidad de vida. Para ello, ya desde sus inicios, se ha considerado como elemento básico de intervención profesional potenciar y promocionar tanto las capacidades y recursos individuales y colectivos de los propios usuarios como potenciar así mismo organizaciones, estructuras sociales y formas de vida que refuerzan el bienestar social.

Los campos de proyección del Trabajo Social son los siguientes:

1) Áreas de Bienestar Social: Salud (Centros de Promoción de la Salud, Hospitales, Psiquiatría). Educación (equipos multiprofesionales, enseñanzas especiales y normalizadas), Vivienda (Promoción pública de viviendas, rehabilitación), Trabajo (Empresas paraestatales privadas, organizaciones sindicales).
2) Servicios Sociales Comunitarios, destinados a todos los ciudadanos con prestaciones básicas en el medio urbano y rural: información y orientación; ayuda a domicilio; desarrollo comunitario y reinserción social; convivencia (recursos alternativos a las carencias de los grupos familiares).
3) Servicios Sociales Sectoriales: familia e infancia; juventud; tercera edad; minusválidos; minorías étnicas; toxicomanías; personas privadas de libertad y ex reclusos; extranjeros y refugiados; mendigos y transeúntes; otros colectivos.
4) Organizaciones no gubernamentales: Cáritas; Cruz Roja; ONCE; Fundaciones; Movimiento Asociativo» (Informe Técnico del grupo de trabajo n.º 11,1988: 21-23).

«El Trabajo Social es la disciplina que, en el conjunto de los saberes, se ocupa de la teoría y de la acción social que interviene en el desarrollo e incremento del Bienestar Social y calidad de vida, implicando en ello al individuo, grupo y comunidad, así como a las instituciones y servicios relacionados con las diversas Áreas de Bienestar y Servicios Sociales. El objeto del Trabajo Social son las condiciones sociales que dificultan el desarrollo global de la persona y de la comunidad.

Su finalidad es contribuir al desarrollo e incremento del bienestar social, implicando en ello al individuo, grupo y comunidad, así como a las instituciones y servicios relacionados con las diversas Áreas de Bienestar Social y Servicios Sociales» (propuesta alternativa al Informe Técnico del grupo de trabajo n.º 11 de la Universidad de Valencia, 1988: 36).

Manuel Moix Martínez (1991): «Disciplina científica, con un contenido propio y autónomo, integrado por un conjunto sistemático y coherente de conocimientos transmisibles; unos métodos para obtener unos resultados; unas actitudes profesionales; una filosofía; una ética y unas organizaciones profesionales dedicadas a promover el progreso mediante el estudio y la investigación» (1991: 245).

Tomás Fernández García (1992): «Disciplina científica, metódicamente formada y ordenada, que constituye una rama del saber de las Ciencias Sociales porque contribuye a incrementar el funcionamiento individual y social de las personas y a potenciar sus conocimientos y habilidades para alcanzar su bienestar social» (1992: 27).

Jesús García Alba y Jesús R. Melián (1993): «Ingeniería que interviene en la realidad de forma organizada y racional, intencionada y científicamente, para conocerla y transformarla».

También «ciencia técnica, con una función de lograr cambios controlados, en base al conocimiento y previsión de los hechos y relaciones sociales, mediante el uso del Método Científico y estructurado por la lógica» (1993: 92 y 94).

Francisco García Fernández (2001): «Disciplina científica autónoma, rama de las Ciencias Sociales y Humanas, con un cuerpo sistemático de conocimientos teóricos y metodológicos basados en la experiencia, que interviene con individuos, grupos y comunidades para atender, prevenir y transformar las situaciones de necesidad que atraviesan con el fin de alcanzar su desarrollo y bienestar social» (2001: 28).

Rosario Conde Megías (2002): «Disciplina científica autónoma y actividad profesional de alta especialidad que, entre otras particularidades, se caracteriza por:

— Su objeto de estudio y trabajo: "La realización del ser humano como sujeto activo, consumidor y productor, del bienestar social en su área particular de actividad y entorno ambiental habitual."
— Su tesis de partida: "El ser humano posee una capacidad natural para modificar la realidad renovando las condiciones de su entorno ambiental, en la misma medida que una capacidad, también natural, para evolucionar, obteniendo un aprendizaje experimental y acumu-

lativo de todos los procesos de cambio situacional (hacia el bienestar) que haya de protagonizar a lo largo de su trayectoria vital.

En consecuencia, sean cuales fueren sus aspiraciones, expectativas, posibilidades y limitaciones sociales puntuales, la realización del ser humano como sujeto activo del bienestar es directamente proporcional a su nivel de operatividad o funcionalidad para la renovación situacional, entendida ésta como la suma de la capacidad de autoevaluación de las situaciones de malestar y la capacidad de autogestión de iniciativas de cambio situacional, en su área particular de actividad y entorno ambiental."

— Su objetivo principal: "La promoción, mantenimiento o restauración de la operatividad del ser humano, como sujeto activo del bienestar social, para renovar las condiciones de su entorno ambiental, potenciando, movilizando y utilizando, de forma consciente y deliberada, todos los recursos, ambientales y funcionales, a su alcance."
— Su propuesta metodológica, que centra la atención en: "Los mecanismos naturales que posee el ser humano para controlar los procesos de cambio situacional manteniéndolos en la dirección adecuada, es decir, en la dirección más alineada con las propias aspiraciones y expectativas de desarrollo personal, calidad de vida y bienestar social en general"» (2002: 13-15).

1.2.3 Propuestas internacionales

Organización de Naciones Unidas (ONU) (1959): a través de su Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, declara que el Trabajo Social es una: «Actividad organizada, cuyo objeto es contribuir a una adaptación mutua entre los individuos y su medio social. Este objetivo se logra mediante el empleo de técnicas y métodos destinados a que los individuos, grupos y comunidades puedan satisfacer sus necesidades y resolver sus problemas de adaptación a un tipo de sociedad que se halla en proceso de evolución, así como por medio de una acción cooperativa para mejorar las condiciones económicas y sociales» (citado en Alayón, 1987: 16).

Comité de Ministros del Consejo de Europa (1968): «Actividad profesional específica, que tiende a favorecer una mejor adaptación de las personas, familias y grupos en el medio social en que viven, desarrollando el sentido de identidad y de responsabilidad de los individuos, haciendo una llamada a la capacidad de las personas, a las relaciones interpersonales y a los recursos de la comunidad» (Resolución 16/67, de 29 de junio).

Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) (1982): «Profesión dedicada y comprometida a efectuar cam-

bios sociales, en la sociedad en general, y en las formas individuales de desarrollo dentro de la misma. Los trabajadores sociales profesionales se dedican a fomentar el bienestar del ser humano, y a potenciar su realización, además de desarrollar y aplicar con disciplina tanto el saber científico relativo a las actividades humano-sociales como a los servicios destinados a satisfacer las necesidades y aspiraciones de individuos y grupos, a nivel nacional e internacional, teniendo siempre en cuenta la promoción de la política social» (citado por el Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 1985: 66-67).

Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) y Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (2000): «El Trabajo Social profesional promueve el cambio social, la solución de los problemas en las relaciones humanas y la capacitación y liberación de las personas para mejorar su bienestar. Utilizando teorías de la conducta humana y de los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene allí donde las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y de la justicia social son fundamentales para el Trabajo Social» (documento elaborado por la Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social, 26 de julio de 2000).

2. Objeto del Trabajo Social

2.1 Aspectos conceptuales generales

El objeto «es aquello con lo que trabaja una disciplina para conocerlo y transformarlo» (Kisnerman, 1990: 119). Según lo expresado por Miguel Ángel Quintanilla, el término «objeto» se utiliza en contextos como «objeto de conocimiento», «objeto de voluntad» u «objeto de acción» para indicar aquello a lo que se dirige el pensamiento, la voluntad o la acción intencional. También señala que de la filosofía escolástica se ha heredado la distinción entre «objeto material» y «objeto formal» del conocimiento de una ciencia: «El objeto material es el tipo de realidad de la que se ocupa una ciencia; el objeto formal es el aspecto bajo el que una determinada ciencia considera el objeto material» (1991: 218).

En relación con el Trabajo Social, nosotros definimos:

1) El objeto material como «la realización del ser humano como sujeto activo del bienestar social en su área particular de actividad y entorno o medio habitual».
2) El objeto formal como «la promoción, mantenimiento o restauración de la operatividad del ser humano, como sujeto activo del bie-

nestar social, para renovar las condiciones de su entorno ambiental, potenciando, movilizando y utilizando, de forma consciente y deliberada, todos los recursos, ambientales y funcionales, a su alcance» (Conde Megías, 2002: 13 y 15).

En este sentido, existe un amplio consenso entre los tratadistas del Trabajo Social en lo que se refiere a la existencia de un doble objeto de conocimiento: a) la problemática social del ser humano y b) su operatividad social; aunque, como veremos en el siguiente capítulo, unos autores centran la atención más en uno que en el otro. Para el Equipo de Capacitación CELATS una cosa es señalar la situación que se presenta como objeto del Trabajo Social y otra definirla en términos de intervención profesional especializada. Así pues,

Definir el problema objeto de intervención es delimitar qué aspectos de una necesidad social somos susceptibles de modificar con nuestra intervención profesional. En nuestro medio de actuación profesional, nos encontramos siempre con una problemática determinada: de salud, vivienda, trabajo, etc., pero no con problemas de intervención definidos, los cuales, si bien están integrados por estas necesidades, deben delimitarse tomando como base aquellos aspectos susceptibles de enfrentar desde el campo profesional. Si no lo hacemos corremos el riesgo de perdernos en una serie de acciones dispersas que finalmente no pueden influir de ninguna forma en su modificación (1989: 100-101).

2.1.1 La problemática social del ser humano como objeto del Trabajo Social

Según lo señalado por el Equipo de Capacitación CELATS, para definir en forma correcta la situación objeto de intervención profesional han de tenerse en cuenta los siguientes factores:

1) Una correcta caracterización del mismo. Esto es, en las situaciones que se nos presentan debemos diferenciar el fondo de sus manifestaciones, sus efectos y las situaciones agravantes del problema.
2) El significado del problema para el usuario. No podemos esperar que nuestra apreciación de un problema sea única y correcta por ser nuestra interpretación. Por el contrario, es muy posible que quienes viven el problema tengan una visión mucho más correcta y adecuada del mismo, y que esta visión difiera en mucho de la nuestra. Si no tomamos esto en cuenta, podemos llegar a plantearnos problemas no reales o entrar en graves conflictos con los usuarios al querer poner en práctica un programa.
3) Reconocer el espacio en el que nos movemos, estableciendo la relación del problema con la práctica, la programación de la institución

y su dinámica interna. De lo contrario no podremos encontrar los recursos, límites y posibilidades de la acción.

Todos estos aspectos constituyen una definición de nuestro *sobre qué actuar* o, más técnicamente, la definición de nuestro *problema objeto de intervención* (1989: 101-106).

Por nuestra parte, definimos la situación problemática o de malestar social, objeto de estudio y trabajo profesional específico, en términos de «exclusión social», del siguiente modo: «Una situación que, de forma puntual, obstaculiza el proceso natural de evolución social del individuo, y que éste desea superar de forma activa, consciente y deliberada, de acuerdo con sus recursos, aspiraciones y expectativas de bienestar» (Conde Megías y Pereda Pérez, 2002). Concretando esta definición general, el «principio de constancia de variables descriptivas de la problemática ambiental afrontada por el ser humano como sujeto activo del bienestar social» señala las variables situacionales que son objeto de estudio e intervención del Trabajo Social:

1. Variables descriptivas de la problemática social de origen material.

   a) Variables físico-geográficas: «Aspectos que podemos captar en la experiencia sensorial, es decir, por los sentidos físicos».

      — Deficiencias urbanísticas de la zona de residencia (calles sin asfaltar, falta de zonas verdes, falta de alumbrado...).
      — Deficiencias en las condiciones de habitabilidad física de la vivienda (escasa superficie, mala distribución, materiales de construcción deficientes...).
      — Problemas de acceso (por distancia o barreras arquitectónicas) a los principales núcleos de relación social: lugar de trabajo, centros educativos, de salud, etc.

   b) Variables económicas: «Variables de producción de los aspectos materiales. Abarcan las fuentes y cuantías de ingresos, así como las actividades que se desarrollan para su obtención».

      — Escasez de ingresos para hacer frente a las necesidades.
      — Desempleo.
      — Subempleo o desarrollo de trabajos poco remunerados.

   c) Variables infraestructurales: «Recursos sociales, básicamente en relación con las políticas y las instituciones de derecho público existentes para dar respuesta a las necesidades».

— Falta de instalaciones, equipamientos y servicios sociales en la zona de residencia (guarderías, comercios, centros culturales, recreativos...).
— Falta de instalaciones, equipamientos y servicios sociales en general (residencias asistidas, servicios de rehabilitación...).

2. Variables descriptivas de la problemática social de origen intelectual.

a) Variables culturales: «Aspectos informativos, niveles de instrucción en relación con la educación formal o enseñanza reglada; y aspectos formativos, en relación con el aprendizaje del individuo a través de su experiencia de vida, que también implica todo el marco normativo de valores, leyes, usos, costumbres y tradiciones socialmente aprendidas».

— Bajo nivel educativo en general.
— Desconocimiento de los derechos sociales reconocidos y de la red de instituciones y servicios sociales de interés.
— Falta de escolarización de los menores.
— Falta de formación profesional.
— Falta de patrones culturales adecuados a la convivencia social en general.

b) Variables convivenciales: «Dinámicas relacionales vinculadas al desarrollo de los roles básicos en el área particular de actividad social: familiares, vecinales, etc.».

— Deficiencia en la definición y desarrollo de los roles convivenciales: familiares y vecinales.
— Deficiencias relacionales condicionadas por características biológicas personales (enfermedades, minusvalías físicas, psíquicas o sensoriales).
— Deserción del hogar y abandono familiar.
— Desestructuración familiar.
— Maltrato físico y mental.
— Separatismo y aislamiento social en general.

c) Variables político-administrativas: «Aspectos relacionados con la toma de decisiones: posibilidades y limitaciones, personas que las toman y formas de hacerlo».

— Limitaciones y obstáculos a la libertad de tomar decisiones.
— Problemas de competencia jurídica (incapacitaciones, custodia, patria potestad...).

Según hemos podido comprobar, todas estas situaciones problemáticas que acabamos de mencionar se manifiestan con mayor intensidad, frecuencia y duración en ciertos sectores poblacionales, que son los más vulnerables, desprotegidos, y, en definitiva, desfavorecidos de nuestra sociedad: ancianos, discapacitados físicos, discapacitados psíquicos, drogodependientes, inmigrantes, insolventes básicos, menores y reclusos penitenciarios, básicamente. Así pues, es en estos sectores poblacionales donde incide también con más frecuencia e intensidad la práctica profesional del Trabajo Social.

2.1.2 La operatividad social del ser humano como objeto del Trabajo Social

Cuando nace, cada persona trae consigo las cualidades o aptitudes esenciales para activar, de forma creativa, consciente y deliberada, la transformación de sus condiciones ambientales, para avanzar en su progreso social y, de forma paralela, activar su proceso natural de aprendizaje y evolución personal. Como hemos señalado anteriormente, en el contexto de las ciencias sociales el Trabajo Social, como disciplina científica autónoma, se encarga de estudiar estas facultades creativas naturales y el método más efectivo para desarrollarlas desde la especialidad profesional. Concretamente, se dedica a investigar «la utilidad del propio raciocinio del individuo para realizar objetivos superadores de situaciones de malestar social, a partir de la autoevaluación de necesidades y posibilidades materiales, así como de los procedimientos técnicos que incrementan esta capacidad natural». En este sentido, el «principio de constancia de variables descriptivas de la operatividad del ser humano como sujeto activo del bienestar social», en sus líneas más generales, dice:

> La operatividad o capacidad de funcionamiento social del ser humano para transformar las condiciones de su entorno ambiental, consideradas adversas a su bienestar, se manifiesta en un patrón perceptivo-conductual, estandarizado, que se configura en torno a dos capacidades básicas: 1) capacidad de autoevaluación situacional y 2) capacidad de autogestión de iniciativas de cambio situacional (Conde Megías, 2002: 21).

Así pues, es objeto de estudio e intervención del Trabajo Social:

1. La capacidad de autoevaluación situacional, que se origina y desarrolla en el plano de conciencia receptiva de los estímulos ambientales, o campo de conciencia perceptual. Implica la facultad de discriminar las condiciones del entorno social valorándolas como favorables o desfavorables a su bienestar. Para ello, somete la información que posee al filtro del patrón particular que ha venido es-

tructurando por acumulación (en la memoria) de los aprendizajes experimentales adquiridos a lo largo de su trayectoria vital.
2. La capacidad de autogestión de iniciativas de cambio situacional, que se origina y desarrolla en el plano de conciencia proyectiva de las respuestas personales, o campo de conciencia conductual. Implica la facultad de realizar los cambios situacionales en base a los criterios anteriormente establecidos en la fase de autoevaluación situacional.

Estrechamente relacionado con este principio está el «principio de autodeterminación del ser humano como sujeto activo del bienestar social», que expresa lo siguiente:

1. El ser humano, para renovar las condiciones de su entorno ambiental, posee dos facultades naturales: a) la facultad de autoevaluación de situaciones de malestar o problemática social y b) la facultad de autogestión de iniciativas de cambio situacional.
2. Del nivel de desarrollo de estas facultades depende su nivel de evolución social personal, su nivel de calidad de vida y, en definitiva, su nivel de bienestar en general, y no del nivel de desarrollo de éstas en sus familiares, en sus vecinos, en los diseñadores de las políticas sociales del país o en sus administradores.
3. En consecuencia, tratándose de personas en pleno uso de razón, de afectividad y de voluntad, toda intervención en los procesos particularizados de cambio social cuyo control no esté *en manos* del interesado le restará aprendizaje, evolución y, en definitiva, consecución de condiciones estables, o relativamente estables, de bienestar social.
4. Desde una opción avanzada, el trabajador social especializado, antes de iniciar cualquier intervención transformadora de la realidad social, debe conocer en profundidad los planos de conciencia desde los que el individuo afectado percibe los estímulos, los interpreta y toma sus decisiones de cambio situacional.

En consecuencia, es objeto de estudio e intervención del Trabajo Social:

a) La autonomía descriptiva de la realidad social, en relación con los indicadores del malestar o problemática situacional que se va a tratar.
b) La autonomía interpretativa de la realidad social.
c) La autonomía transformadora de la realidad social en relación con la intervención personal en los procesos de cambio situacional.

2.2 Resumen de las propuestas teóricas existentes

2.2.1 Propuestas foráneas

Natalio Kisnerman (1975): «Desde los tiempos de Mary Richmond se señaló que el Trabajo Social era básicamente una forma de educación social. Lo que cambia hoy son los objetivos de esa educación social...» (1975: 32-33).

«Una educación popular tiende a elevar el nivel de conciencia de clase de las masas, en una práctica que, a partir de la comprensión de los problemas fundamentales de cada época y cada realidad, se plantean los hombres. Busca incorporar a las masas activamente en el proceso de transformación de su realidad. Libera la iniciativa y la creatividad; conduce al razonamiento desde lo sensible y no a la mecánica repetición en la enseñanza vivida en experiencias concretas; liga educación con producción».

«El Trabajo Social educa en base a los estímulos generados en la propia realidad [...] como contribución para crear condiciones de cambios, a partir de las motivaciones cognitivas de los hombres referidas a sus problemas cotidianos, con lo que la capacitación se identifica con la posibilidad de lograr su propia transformación. En este sentido, el Trabajo Social procura crear una actitud crítica, objetiva, acerca de las causas y efectos de los problemas y de los recursos disponibles, con el fin de promover las transformaciones necesarias para los cambios estructurales necesarios».

«Vivienda, educación, salud y trabajo, como problemas secundarios, son movilizadores, y responden a necesidades vitales que sólo pueden ser comprendidas si se consideran no aisladamente, sino en el conjunto de la problemática social...» (1975: 149-151).

Tecla Machado Soeiro (1981): El objeto del Trabajo Social es «el proceso de orientación social, referido al proceso desarrollado por el hombre a fin de obtener soluciones normales para las dificultades sociales» (en CB-CISS: 145).

Rovere, Allende y Cornejo (1984): «Frente al interrogante: ¿Qué se transforma?, ¿qué se cambia?, ¿las estructuras sociales?, ¿la realidad global?, ¿las situaciones problema?... nuestra respuesta es la que sigue: en primer lugar pensamos que se busca *transformar la actitud del hombre frente a su situación problema.*

Esta nueva actitud lleva al hombre o a los hombres a comenzar a preguntarse: ¿qué me pasa?, ¿por qué me pasa?, ¿a quién les pasa?... ¿cómo puedo salir de esto?, ¿cómo podemos salir de esto? Este planteamiento solidario conduce a una relación distinta con sus semejantes; esta actitud lleva a la acción, y esta acción al cambio de una determinada situación. Por consiguiente, lo que se modificó fue la actitud de la persona en sus relaciones y la situación problema.

Cuando la transformación se entrega a nivel de situación (doy ropa, doy casa, doy dinero), la persona queda igual y volverá a corto o a largo plazo a la situación inicial» (1984: 13-14).

Equipo de Capacitación CELATS (1989): «El punto de partida de la intervención profesional lo constituye la existencia de necesidades sociales que requieren alguna forma de atención, y el modo en el que el Estado se refiere a estas necesidades.

El conocimiento de estas necesidades sociales es, por tanto, el punto de partida de toda acción social y se constituye en el aspecto central de nuestra definición del problema objeto de intervención profesional. La forma en la que se entienden e interpretan las necesidades sociales es un factor determinante para establecer el contenido de nuestro *sobre qué actuar*» (1989: 106-107).

Mendoza Rangel (1990): «El hombre, determinado por una necesidad, emprende la búsqueda para satisfacerla, poniendo en juego su dinámica humana y su experiencia de movilización social.

El objeto de intervención del Trabajo Social es el espacio que se genera en el tránsito entre la necesidad y la satisfacción, es decir, entre la demanda de la población (individual, grupal o colectiva) y el servicio que otorga la institución (políticas, programas y proyectos)» (1990: 66).

Susana García Salord (1991): «El objeto de intervención del Trabajo Social se ubica, genéricamente, en:

1) Las *necesidades y carencias*, en cuanto forma de expresión de las contradicciones de una sociedad.
2) En la *conciencia,* en cuanto un campo de representaciones, que actúa como referencia y orientación del comportamiento individual y social» (1991: 41).

2.2.2 Propuestas españolas

Consejo de Universidades (1988): «Constituyen el objeto del Trabajo Social las condiciones sociales que dificultan el desarrollo global de la persona y de la comunidad» (aportación al Informe Técnico del grupo de trabajo n.º 11 de la Universidad de Valencia, 1988: 36).

Se suman a la misma propuesta las siguientes Escuelas de Trabajo Social: 1) Alicante, 2) Barcelona, 3) Gijón, 4) Granada, 5) Huelva, 6) León, 7) Lérida, 8) Logroño, 9) Las Palmas de Gran Canaria, 10) Madrid, 11) Málaga, 12) Oviedo, 13) Palma de Mallorca, 14) Pamplona, 15) San Sebastián, 16) Santander, 17) Santa Cruz de Tenerife, 18) Sevilla, 19) Ta-

rragona, 20) Valencia, 21) Valladolid, 22) Vitoria y 23) Zaragoza (véase en 1988: 71 y 75).

«El Diplomado en Trabajo Social es un agente específico que interviene en el desarrollo e incremento del bienestar social, la salud social y la calidad de vida.

En su actuación profesional ha de potenciar y promocionar no sólo asociaciones, organizaciones y servicios, sino también, fundamentalmente, la capacidad de participación individual, grupal y comunitaria, con el objeto de mejorar el Bienestar Social» (aportación de las Escuelas Universitarias de Cataluña al Informe Técnico del grupo n.º 11, 1998: 40).

Amaya Ituarte (1990): «El objeto del Trabajo Social es la persona humana, a nivel individual, familiar, grupal o comunitario, que se encuentra en una situación-problema que se produce, se manifiesta o incide en su interacción con el medio, impidiendo o dificultando el desarrollo integral de sus potencialidades en relación a sí mismo o a su entorno, y que precisa de una intervención profesional sistematizada para el tratamiento y/o resolución de esa situación-problema; y ese mismo medio debe prevenir la aparición de situaciones-problema y ofrecer los elementos necesarios para el logro del desarrollo integral del ser humano y la consecución del bienestar social» (citado en De la Red Vega, 1993: 141-142).

Teresa Zamanillo y Lourdes Gaitán (1991): «El objeto del Trabajo Social está compuesto por todos los fenómenos relacionados con el malestar social de los individuos, ordenados según su génesis y vivencia» (1991: 71).

Natividad de la Red Vega (1993): «El objeto es el término de una operación cualquiera, activa o pasiva, práctica, cognoscitiva o lingüística. El fin al que se tiende, la cosa que se desea, la cualidad o la realidad percibida, la imagen de la fantasía, el significado expreso o el concepto pensado. En pocas palabras: el fin de una operación determinada.

El objeto, en referencia a la disciplina del Trabajo Social, es todo aquello de la realidad (del ser o del valer) que estudia científicamente para transformarlo mediante su peculiar actuación» (1993: 165).

M.ª José Escartín Caparrós y Esperanza Suárez Soto (1994): El objeto del Trabajo Social es «un sujeto individual, grupal o colectivo, que plantea una necesidad y demanda su satisfacción a través de la solicitud de un servicio institucional/profesional» (1994: 79).

Francisco García Fernández (2001): «El trabajador social debe descubrir el objeto del Trabajo Social, precisarlo y aprehenderlo para poder abordar los elementos, hechos y relaciones que se dan en cada situación problema, teniendo en cuenta su dimensión temporoespacial. También vemos necesa-

rio un enfoque global de la intervención profesional en Trabajo Social, en el que las necesidades y problemas sociales se traten desde la interdisciplinariedad y coordinación de las distintas áreas, ámbitos y profesionales. El aporte del Trabajo Social se centra en su práctica globalizadora, interviniendo con individuos, grupos y comunidades, para atender, prevenir y eliminar las causas y efectos de las situaciones problema que padecen» (2001: 34).

Rosario Conde Megías (2002): Considerando que el objeto general del Trabajo Social es «la realización del ser humano como sujeto activo, consumidor y productor, del bienestar social en su área particular de actividad y entorno ambiental habitual», los objetos de conocimiento concretos, dominios o campos de investigación científica específica son:

«1) Las situaciones de malestar o problemática social (reales o potenciales) originadas en el entorno ambiental, que el ser humano desea prevenir o superar de forma consciente y deliberada, de acuerdo con sus aspiraciones y expectativas de desarrollo personal, calidad de vida y, en definitiva, bienestar social en general.
2) El patrón evolutivo de la operatividad del ser humano para renovar las condiciones de su entorno social, potenciando y utilizando sus capacidades naturales de autoevaluación del malestar o problemática social y de autogestión de iniciativas de cambio situacional.
3) La metodología evaluativa de las situaciones sociales objeto de trabajo profesional, con el máximo de acierto y objetividad.
4) La metodología transformadora de estas mismas situaciones, con el máximo de éxito y eficacia profesional» (2002: 13-14).

2.2.3 Propuestas internacionales

Organización de Naciones Unidas (ONU) (1959), a través de su Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, declara: «El objeto del Trabajo Social es contribuir a una adaptación mutua entre los individuos y su medio social» (citado en Alayón, 1987: 16).

Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) (1976): «El objetivo del Trabajo Social es el desarrollo de la potencialidad del hombre y la satisfacción de todas aquellas necesidades humanas que surgen de la compleja interacción persona-sociedad» (citado en Alayón, 1987: 49-50).

Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) y Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (2000): «El Trabajo Social profesional promueve el cambio social, la solución de los problemas en las relaciones humanas y la capacitación y libera-

ción de las personas para mejorar su bienestar» (documento elaborado por la Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social, 26 de julio de 2000).

3. Objetivos y funciones del Trabajo Social

3.1 Aspectos conceptuales generales

En el diccionario de la lengua española el término «objetivo» se utiliza para expresar «fin» o «propósito»: y el término «función» se utiliza para expresar la «actividad particular que corresponde a alguien o a algo» y el «ejercicio de un empleo, facultad u oficio». En este sentido, consideramos que

el objetivo o los objetivos de cualquier actividad que emprendamos llevan implícita la intencionalidad, el propósito; son pues el para qué de dicha actividad.

En Trabajo Social los objetivos constituyen aquello que pretendemos lograr, en su sentido cualitativo y cuantitativo, con nuestras intervenciones profesionales, y parten, como es obvio, del objeto. Podemos considerar que el objetivo general es conseguir el pleno desarrollo de las personas en su ámbito social y contribuir así al más amplio bienestar social (Conde Megías, 1984: 22-23).

Las funciones son las tareas o actividades específicas que el trabajador social desempeña en la sociedad para alcanzar determinados objetivos profesionales y que, por tanto, son de su competencia. Los objetivos generales, es decir, lo que a nivel más abstracto se pretende con el desarrollo de la actividad profesional, es el más amplio bienestar social de los individuos mediante la satisfacción de unas necesidades que ellos experimentan como tales, lo que en definitiva significa contribuir a su desarrollo en el medio social que les rodea. También, en líneas generales, son funciones u objetivos concretos y operativos: estudiar y superar junto a las personas las diversas situaciones de problemática social que pudieran impedir o dificultar este desarrollo, elevar los niveles de conciencia social, capacitar a las personas para afrontar dichas situaciones y promover la participación necesaria para que los individuos se constituyan en sujetos de la acción social.

Como podremos comprobar en el siguiente capítulo, en el desarrollo habitual de la práctica técnico-profesional del Trabajo Social coexisten dos categorías de objetivos y funciones claramente diferenciadas: a) objetivos y funciones sociológicos o esenciales y b) objetivos y funciones metodológicos o instrumentales. No obstante, algunos autores insisten más en una categoría que en otra.

3.1.1 Objetivos y funciones sociológicas o esenciales del Trabajo Social

Según hemos mencionado en anteriores apartados, en el desarrollo de la práctica habitual de los trabajadores sociales son atendidas dos tipos de demandas de intervención profesional, con objetivos y funciones claramente diferenciadas: a) intervención asistencialista-prestacional y b) intervención autonomista-promocional.

a) La intervención *autonomista-promocional*. Se orienta a mejorar las condiciones del patrón perceptivo-conductual de los seres humanos como forma de contribución específica a su realización como sujetos activos del bienestar social. Parte del convencimiento de que todo proceso de cambio situacional inducido por el trabajador social profesional, para obtener el impulso necesario y transcurrir por los cauces correctos, deberá ajustarse a: 1) la capacidad de control directivo de las personas implicadas y 2) su capacidad de control ejecutivo. En líneas generales, trata de personalizar los procesos de cambio situacional reforzando «la capacidad de respuesta racional para enfrentarse al malestar social creado en torno a las presiones, problemáticas o limitaciones surgidas en el área particular de actividad». Sus características fundamentales son:

   1. Las necesidades que atiende son de naturaleza: a) perceptual: refuerzo formativo de la capacidad de autoevaluación situacional, y b) conductual: refuerzo formativo de la capacidad de autogestión de iniciativas de cambio situacional.
   2. Las respuestas que da a estas necesidades están diseñadas exclusivamente en el contexto científico, teórico y metodológico de alta especialidad experimental.
   3. Los valores fundamentadores son: dignidad humana, autodeterminación y libre actuación en función de las capacidades personales.
   4. El objetivo perseguido es la autodeterminación de las personas marginadas como forma específica de contribución profesional a la evolución del hombre como ser social y a su participación activa en los procesos sociales de cambio situacional.
   5. El rol profesional que se ha de desempeñar es el de asesor/educador social en el desarrollo de capacidades y habilidades sociales.

b) La intervención *asistencialista-prestacional*. Es la destinada a transformar las condiciones del entorno ambiental (materiales e intelectuales) que obstaculizan la realización del ser humano como sujeto activo del bienestar social. Parte del convencimiento de que todo proceso de cambio situacional inducido por el trabajador social pro-

fesional, para obtener el impulso necesario y transcurrir por los cauces correctos, deberá ajustarse a: a) el marco de derechos sociales reconocidos y b) la red de equipamientos, instalaciones y servicios establecidos por las administraciones públicas (centrales, autonómicas y locales) para su protección y desarrollo. En líneas generales, trata de socializar los procesos de cambio situacional reforzando «la accesibilidad a la burocracia administrativa del bienestar social para satisfacer necesidades generadas por las deficiencias de calidad de vida percibidas en el medio o entorno social habitual». Sus características fundamentales son:

1. Las necesidades que atiende son de naturaleza: a) material: dinero, trabajo, vivienda, infraestructura urbanística, asistencia médica..., y b) intelectual: cultura, cubrimiento de ocio, oportunidades de relación e intercambio social...
2. Las respuestas que da a estas necesidades están, por lo general, diseñadas en el contexto de la política social estatal, comunitaria, provincial y local o municipal.
3. Los valores fundamentadores son: justicia social, no discriminación y reparto equitativo de los bienes sociales.
4. El objetivo principal consiste en facilitar el acceso a los bienes sociales básicos (salud, alimentación, vivienda, ocio, salario, educación, trabajo) que no pueden conseguirse por los cauces normales como forma específica de contribución profesional a la participación de la población en los resultados prácticos del desarrollo social.
5. El rol profesional que se ha de desempeñar es el de diseñador e implementador de políticas sociales (Conde Megías, 2002: 30-31).

En cualquier caso, si nos referimos a las políticas e instituciones de derecho público que configuran el ámbito operativo del trabajador social, el contenido de estos dos tipos de intervención se diferencia en función de tres grandes categorías:

1. Objetivos y funciones profesionales en relación con las áreas administrativas del bienestar social: a) salud, b) educación, c) vivienda, d) trabajo y e) administración de justicia.
2. Objetivos y funciones profesionales en relación con los servicios sociales comunitarios: a) información, valoración, orientación y asesoramiento, b) ayuda a domicilio, c) convivencia y reinserción social y d) cooperación social, impulso al asociacionismo y promoción de la vida comunitaria.
3. Objetivos y funciones profesionales en relación con los servicios sociales sectorializados o especializados: a) atención a las deman-

das asistenciales de los ancianos, b) discapacitados físicos, c) discapacitados psíquicos, d) drogodependientes, e) inmigrantes, f) insolventes básicos, g) menores y h) reclusos penitenciarios, básicamente.

3.1.2 Objetivos y funciones metodológicas o instrumentales del Trabajo Social

Para Susana García Salord: «Los procedimientos metodológicos constituyen la dimensión operativa del proceso de intervención profesional, en tanto que determinan qué hacer y cómo hacerlo, para lograr los objetivos señalados. Son el conjunto de etapas, actividades y técnicas ordenadas en una secuencia tal, que orienta el desarrollo de la intervención, en cuanto proceso que debe modificar su objeto» (1991: 19-20).

Nosotros hemos concretado este proceso operativo que recoge los principales objetivos y funciones metodológicos o instrumentales del Trabajo Social, estructurándolo del modo siguiente:

Tabla 10.1

Etapas	Carácter predominante	Operaciones que se van a desarrollar
1. Estudio de la situación	Exploratorio	Investigación
2. Diagnóstico social	Reflexivo	Descripción, análisis, interpretación y explicación
3. Planificación	Teórico	Diseño
4. Ejecución de lo planificado	Práctico	Actuaciones directas de transformación situacional
5. Evaluación de lo realizado	Reflexivo	Valoración crítica de las operaciones realizadas
6. Incorporación de los hallazgos al cuerpo teórico	Científico	Sistematización de los nuevos conocimientos

FUENTE: Conde Megías, 1986: 18.

En este sentido, el Equipo de Capacitación CELATS señala también que

La acción profesional debe ser entendida como un proceso que puede ser ordenado a lo largo de cuatro momentos: a) definición del problema objeto de intervención, b) selección de alternativas de acción, c) ejecución de actividades y d) evaluación.

La integración de estos momentos es constante: no podemos conocer sin actuar; al actuar redefinimos nuestros conocimientos (aumenta la informa-

ción o se redefinen significados y relaciones); la determinación de requisitos y alternativas de acción se apoya en el conocimiento y definición del problema objeto de intervención, en la experiencia y en la evaluación de situaciones similares del pasado; la evaluación del proceso debe llevarnos a plantear con mayor profundidad y conocimiento la problemática de intervención, ya que el trabajo, a la vez que experiencia, nos debe dejar un desarrollo teórico y metodológico (1989: 14).

3.2 Resumen de las propuestas teóricas existentes

3.2.1 Propuestas foráneas

Allan R. Meldelsohn (1980): «Los roles profesionales son los siguientes:

— El de agente de remisión, que envía o dirige a los clientes a otros servicios o fuentes alternativas de ayuda.
— El de intermediario, que media entre la agencia y el cliente.
— El de consejero, que asesora, escucha y proporciona recursos.
— El de consultor, que facilita la pericia externa, valora programas y actúa como maestro y guía administrativo del personal.
— El de administrador, que supervisa las funciones de la agencia, establece la política a seguir, distribuye los recursos y desarrolla los programas.
— El de terapeuta, que presta servicios psicoterapéuticos a individuos, familias y grupos.
— El de trabajador social extensivo *(outreach worker)*, que busca a la gente, para ofrecerle servicios desconocidos para ella.
— El de planificador social, que determina y planea los servicios que necesita una comunidad.
— El de abogado, que representa al cliente.
— El de activista social, que promueve el cambio social» (citado en Moix Martínez, 1991: 609).

Centro Brasileño de Cooperación e Intercambio de Servicios Sociales (CBCISS) (1981):

«1) Funciones fines del Trabajo Social.

A) En microactuación:

a) Funciones educativas, que se orientan a la preparación de las poblaciones para participar en el desarrollo y contribuir a romper estructuras mentales rígidas, valores y com-

portamientos de resistencia al cambio. Son básicamente de naturaleza movilizadora, de duración de base, de sustitución de patrones, concienciadoras y socializadoras.

b) Funciones curativas, aquellas que se desarrollan para responder a las necesidades básicas de las poblaciones marginadas, carentes de los recursos más esenciales para satisfacerlas. Estas funciones son de dos tipos: las terapéuticas y las asistenciales o de prestación de ayuda material.

B) En macroactuación:

a) Funciones creativas de recursos.
b) Funciones de asesoramiento en cuestiones político-administrativas de acceso a la burocracia del bienestar social.

2) Funciones medios del Trabajo Social.

Tanto para la micro como para la macroactuación son funciones de: asesoría, investigación, planificación, administración y formulación de políticas sociales» (1981:195).

Rovere, Allende y Cornejo (1984): «Si acordamos que la educación es un proceso que genera cambios de actitudes y conductas, llegamos a la conclusión de que el Trabajo Social desencadena en los sujetos un proceso eminentemente educativo. De esta afirmación se desprende que el trabajador social, cuando actúa a nivel microsocial, asume el rol de educador.

Aylwin de Barros y otros, en el libro *Un enfoque operativo de la metodología del Trabajo Social*, adscriben al trabajador social funciones de educación y capacitación por un lado, y, por el otro, funciones destinadas a la elevación material del nivel de vida, adjudicándole dos roles distintos: el de educador y el de implementador de políticas sociales» (citado en Conde Megías, 1984: 14).

Jorge Torres Díaz (1987): Las funciones desarrolladas por los trabajadores sociales son: «1) proveedora, 2) rehabilitadora, 3) correctiva, 4) curativa o reparadora, 5) asistencial, 6) de protección social, 7) preventiva, 8) promocional, 9) educativa, 10) administrativa, 11) planificadora, 12) organizadora, 13) investigadora, 14) evaluadora de servicios, 15) concientizadora, 16) politizadora, 17) movilizadora, 18) diseñadora de políticas sociales, 19) creadora y 20) socializadora» (1987: 304-310).

Susana García Salord (1991): «El Trabajo Social como práctica profesional responde a los objetivos derivados de las prácticas benéfico-asisten-

ciales y de las instituciones que dan origen a la profesión. Luego a éstos se incorporan los objetivos de las Políticas Sociales y del Bienestar Social. Esta articulación trae aparejada una aguda indiferenciación entre:

1) Los objetivos específicos del Trabajo Social, es decir, las modificaciones que se pretenden lograr en el objeto de intervención a través de la aplicación de un saber especializado.
2) La función social del Trabajo Social, es decir, el impacto que se espera lograr en la dinámica social a través del cumplimiento de los objetivos específicos.
3) Los objetivos particulares de las Políticas Sociales y de las instituciones dedicadas al Bienestar Social, donde el trabajador social se incluye como un trabajador asalariado, es decir, en una relación de dependencia y para cubrir un servicio profesional.

En esta constitución particular del campo profesional, la práctica del trabajador social, de hecho, responde a dos tipos de objetivos:

1) Objetivos externos: en tanto se orienta por los objetivos de las instituciones, de las políticas sociales o de los grupos en los cuales interviene.
2) Objetivos específicos: corresponden a los modelos y niveles de intervención que constituye la metodología específica del Trabajo Social» (1991: 44-45).

National Institute for Social Work (1992): Para categorizar los objetivos y funciones del Trabajo Social, el grupo de trabajo del National Institute for Social Work distingue entre Trabajo Social directo y Trabajo Social indirecto.

1. El Trabajo Social directo:

«Es el desarrollado para paliar o eliminar algún problema social de un beneficiario específico, sea un individuo, familia o grupo. Con frecuencia lleva consigo un trabajo con otras personas en beneficio del cliente. Sus cometidos propios incluyen: a) evaluación, b) prestación de servicios prácticos, c) consejo, supervisión y control, d) actuación como mediador y e) asesoramiento. Básicamente:

A) Evaluación: La evaluación puede dividirse en una serie de actividades distintas, entre las que están:

— Anotar los problemas de los que se queja el cliente o quien los manifiesta.

— Hacerse una idea del cliente y de su situación.
— Recoger información adicional.
— Estudiar la naturaleza del problema.
— Decidir la acción que deberá emprender el trabajador social o los Servicios Sociales.
— Comunicar todo ello al beneficiario.

Cuando pueda sospecharse que alguien está en peligro —normalmente un niño o un anciano—, es necesaria la supervisión y, cuando estos temores son justificados, los trabajadores sociales han de tomar el control de la situación.

B) Mediación: La actuación en calidad de intermediario o mediador supone poner en contacto a los clientes con las redes locales de atención, con voluntarios, instituciones privadas u oficiales y, a veces, ayudarles a conseguir lo que necesitan de estos servicios.
C) Asesoramiento: El asesoramiento se refiere a los diálogos entre el cliente y el trabajador social, cuyo objetivo consiste en que aquél cambie o adopte algún aspecto de su vida de relación, teniendo en cuenta sus sentimientos.

Es rara una de estas tareas solamente; un episodio de trabajo con un beneficiario concreto puede abarcarlas todas.»

2. El Trabajo Social indirecto:

«No se centra en un beneficiario específico; incluye tareas de tipo general, como: a) gestión, b) planificación y c) trabajo que trata de prevenir el desarrollo de problemas futuros o de crear Servicios Sociales mejores para futuros clientes.

Puede suponer proporcionar información a otros servicios y organizaciones y negociar con ellos. Así mismo puede comportar:

— Tareas de planificación y gestión.
— Supervisión y preparación del personal.
— Desarrollo y mantenimiento del trabajo de los voluntarios y de las redes comunitarias.

No se trata sólo de actividades de gestión, sino que puede combinase con el trabajo directo.

El objetivo de los trabajadores sociales será siempre crear una relación con sus clientes, de manera que las tareas que realizan se lleven a cabo en colaboración con todas las personas que muestren cierto grado de confianza y comprensión. Tanto el trabajo directo como el indirecto que describi-

mos aquí llevan consigo actividades que denominaremos *planificación de la atención social*» (1992: 44-46).

Ezequiel Ander-Egg (1994): Los principales roles profesionales son: «1) consultor-asesor-orientador, 2) proveedor de servicios, 3) informador, 4) gestor, 5) investigador, 6) planificador, 7) administrador, 8) ejecutor de programas, proyectos y/o actividades, 9) evaluador, 10) renovador de las instituciones, 11) identificador de situaciones, 12) educador social y 13) animador-facilitador-movilizador-concientizador» (1994: 267-270).

Natalio Kisnerman (1998): Lo que realiza un trabajador social podía precisarse de la forma siguiente: «1) atención directa a personas, grupos y vecindades (como unidades de atención), 2) investigación, 3) política y promoción social, planificando, estimulando y provocando medidas tendentes a mejorar la calidad de vida, 4) gerencia de servicios sociales, organizando, dirigiendo, coordinando, etc., y 5) capacitación de recursos humanos para el trabajo en equipo» (1998: 179).

3.2.2 Propuestas españolas

Consejo de Universidades (1988): «La finalidad del Trabajo Social es contribuir al desarrollo e incremento del Bienestar Social, implicando en ello al individuo, grupo y comunidad, así como a las instituciones y servicios relacionados con las diversas Áreas de Bienestar y Servicios Sociales.

Sus objetivos son:

— Participar en el diseño de la política social.
— Participar en la ejecución de dicha política.
— Instrumentalizar y complementar su cuerpo teórico, a partir de la práctica, la cual aporta elementos de reflexión para una teorización y posterior aplicación.
— Potenciar el ajuste dinámico entre demanda social y los recursos sociales.
— Crear las condiciones necesarias para que el individuo, grupo o comunidad participe como protagonista en la transformación de la realidad social.
— Conocer la realidad social a través del estudio de las causas y procesos de la misma, tanto a nivel macro como microsocial.

Las funciones que desarrolla para lograr estos objetivos son:

1) Función Preventiva, cuando actúa precozmente sobre las causas de determinadas condiciones que generan problemas en la vida colecti-

va, o cuando elabora modelos de intervención al servicio de grupos de población que se hallan en situaciones de riesgo.

2) Función de Atención Directa, desde una doble perspectiva: a) la asistencial, dirigida a las personas y colectivos que sufren las consecuencias de una determinada crisis y que requieren una respuesta inmediata, y b) la socio-educativa, que desarrolla las capacidades y facultades de la persona, ejerciendo el rol de educador social.
3) Función de Gerencia, Administración y Planificación de los Servicios Sociales, para lograr, desde criterios de eficacia y eficiencia, una racionalización de los recursos sociales.
4) Función de Investigación, realizando ésta con un carácter dinámico en permanente dialéctica con la realidad.
5) Función Docente, impartiendo la formación de los futuros profesionales y el reciclaje de los titulados» (aportación de la Universidad de Valencia al Informe Técnico del grupo n.º 11, 1998: 36).

«El trabajador social colabora y participa en la modificación de las condiciones sociales que dificultan el desarrollo global de la persona y de la comunidad; ayuda en la toma de conciencia crítica de la población con el objetivo de hacer realidad los potenciales personales y comunitarios disponibles, y también está presente en la formulación de políticas de bienestar social y de programas preventivos. Partiendo de esta perspectiva, el trabajador social ejerce:

1) Una función preventiva, cuando actúa precozmente sobre las causas de determinadas condiciones que generan problemas en la vida colectiva, o cuando elabora modelos de intervención al servicio de grupos de población que se hallan en situaciones de riesgo.
2) Una función de asistencia a personas o colectivos que sufren ya las consecuencias de una determinada crisis y que requieren una respuesta inmediata; asimismo, en circunstancias carenciales que necesitan una asistencia social planificada, dado su carácter permanente, y recursos comunitarios para superar sus dificultades; sin olvidar los problemas específicos que urgen una intervención comunitaria para su resolución» (aportación de las Escuelas Universitarias de Cataluña al Informe Técnico del grupo n.º 11, 1998: 40).

Carmen Rubí (1992): «El alcance de las funciones del trabajador social puede ser: a) preventivo, actuando sobre las causas inmediatas o detección de los problemas específicos, b) promocional, promoviendo la autonomía personal, la educación y la participación, c) asistencial, facilitando información, orientación, asesoramiento y apoyo, y d) rehabilitador, promoviendo procesos de reinserción» (1992: 34).

Natividad de la Red Vega (1993): «El objetivo general del Trabajo Social se sitúa en un proceso que, desde el respeto y la promoción de la autonomía y ambientando los recursos personales, del contexto e institucionales, se orienta hacia la facilitación del acceso a los recursos de los individuos-grupos-comunidades que plantean demandas o carencias socialmente reconocidas de responsabilidad pública. Para el logro de este objetivo general el trabajador social:

— Participa en el diseño y ejecución de la Política Social y en la ejecución de la misma desde las instituciones de servicios en que se sitúe.
— Interviene en la articulación deseable entre demanda-necesidades, recursos humanos y sociales.
— Colabora en las condiciones adecuadas para que individuos, grupos y comunidad participen como protagonistas de la realidad social.
— Interviene en las causas y efectos que produce la dinámica social para la eficaz respuesta a necesidades humanas y sociales.
— Colabora en el potenciamiento y coordinación de recursos humanos» (1993: 151).

Rosario Conde Megías (2002):

1º. Objetivos y funciones sociológicos o esenciales del Trabajo Social.

«1) La intervención autonomista-promocional personaliza los cambios situacionales e incrementa la operatividad del ser humano (perceptual y conductual) para renovar, de forma activa, consciente y deliberada, las condiciones de su entorno ambiental.
2) La intervención asistencialista-prestacional socializa los cambios situacionales y mejora las condiciones del entorno ambiental (materiales e intelectuales) consideradas adversas a las propias aspiraciones y expectativas de desarrollo personal, calidad de vida y bienestar social en general» (2002: 31).

Los objetivos y funciones correspondientes a la intervención autonomista-promocional son los siguientes:

«1) Promoción educativa del ser humano como sujeto activo de la evaluación situacional: refuerzo formativo de la percepción de la realidad social, que induce a que la persona adquiera e incorpore nuevas formas de observación e interpretación del entorno social, para poderlo renovar con el suficiente acierto y objetividad.
2) Promoción educativa del ser humano como sujeto activo del cambio situacional: refuerzo formativo de la conducta transformadora de la misma realidad social, que induce a que la persona adquiera e

incorpore nuevas actitudes y comportamientos sociales, para poder autogestionar las propias iniciativas de renovación situacional, de la forma más rápida y eficaz.

Los objetivos y funciones correspondientes a la intervención asistencialista-prestacional, a grandes trazos, pueden quedar resumidos del modo siguiente: a) información de los recursos político-institucionales existentes en la red administrativa general, b) provisión de recursos político-institucionales existentes en el área restringida de trabajo, c) negociación coordinadora de recursos político-institucionales generales y d) previsión de los recursos político-institucionales necesarios» (Conde Megías, 2002: 52-53).

2º. Objetivos y funciones metodológicos o instrumentales del Trabajo Social.

«1) Investigación/evaluación situacional, cuyo objetivo prioritario es la exploración del área particular de actividad social y definición de situaciones objeto de trabajo profesional, y sus funciones o indicadores de actividad principal: a) delimitación del área o sector poblacional, b) análisis documental, c) investigación empírica de las condiciones del entorno ambiental y d) registro de los datos, análisis evaluativo y sistematización documental.

2) Organización/planificación de intervenciones, cuyo objetivo prioritario es la selección y programación de actuaciones para la prevención, superación o control de las problemáticas situacionales, y sus funciones o indicadores de actividad principal: a) delimitación o localización del diseño, b) fundamentación de la actividad en general, c) formulación y jerarquización de objetivos y metas a alcanzar, d) selección de estrategias y recursos a emplear y e) elaboración de cronogramas organizativos de la temporalidad.

3) Coordinación/ejecución de actividades, cuyo objetivo prioritario es la realización de actividades programadas para el cambio situacional, y sus funciones o indicadores de actividad principal: a) movilización y empleo de recursos personales, b) movilización y empleo de recursos político-institucionales, c) movilización y empleo de recursos convivenciales, d) dirección de la actividad en base a las previsiones programáticas, e) selección de estrategias y recursos a emplear y f) registro de las intervenciones realizadas.

4) Control/evaluación de procesos de cambio situacional, cuyo objetivo prioritario es el análisis y valoración de indicadores de cambio situacional, y sus funciones o indicadores de actividad principal: a) recopilación del material informativo, b) establecimiento de sistemas de medida y evaluación y c) análisis y sistematización de los datos» (2002: 53-54).

3.2.3 Propuestas internacionales

Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) (1976): Las funciones del trabajador social consisten en:

«1) Ayudar a las personas a desarrollar sus capacidades, que les permitan resolver los problemas sociales, individuales y colectivos.
2) Promover la facultad de libre elección y adaptación y de desarrollo de las personas.
3) Abogar por el establecimiento de servicios y políticas sociales justas, o de alternativas para los recursos socioeconómicos existentes» (citado en Rubí, 1992: 34).

Organización General del Trabajo (OIT) (1981): «Los trabajadores sociales se ocupan de planificar, proyectar, calcular, aplicar, evaluar y modificar los servicios y las políticas sociales seleccionadas por los individuos, familias, grupos y comunidades.

Actúan en muchos sectores funcionales, utilizan diversos enfoques metodológicos, trabajan dentro de una amplia gama de ámbitos organizativos y proporcionan servicios sociales a varios sectores de la población» (1981: apartado 1.93).

Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) y Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (2000): «El Trabajo Social profesional, utilizando teorías de la conducta humana y de los sistemas sociales, interviene allí donde las personas interactúan con su entorno» (documento elaborado por la Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social, 26 de julio de 2000).

4. Bibliografía básica comentada

Equipo de Capacitación CELATS (1989): *La práctica del trabajador social: guía de análisis*, Lima, Humániytas-CELATS.

Este texto presenta una guía amplia para la reflexión de la práctica profesional de los trabajadores sociales. Aporta gran cantidad de sugerencias para llevar a cabo una acción coherente con las exigencias de nuestro contexto histórico.

R. Conde Megías (1998): *Trabajo Social Experimental*, colección «Políticas de Bienestar Social», n.º 4, Valencia, Tirant lo Blanch.

Este texto, según se señala en la contraportada, «sin pretender verdades absolutas, busca un acercamiento más estrecho a la realidad social para sentar las bases científicas necesarias al nuevo perfil competencial de los trabajadores sociales, menos centrado ya en solucionar los problemas materiales residuales del sistema polí-

tico del bienestar, y más dedicado a la capacitación de las personas para incorporarse a la corriente evolutiva, participando consciente y deliberadamente desde niveles de funcionalidad social superiores.

F. García Fernández (2001): *La intervención profesional en Trabajo Social: supuestos prácticos I*, colección «Documentos de Trabajo Social», Málaga, Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Málaga.

Este texto, desde la fundamentación del Trabajo Social como disciplina científica y especialidad profesional, sirve de punto de partida para adentrarse en la práctica profesional de los trabajadores sociales. Está dividido en dos partes: Primera Parte: «Marco teórico de referencia para el desarrollo de la práctica profesional en Trabajo Social», y Segunda Parte: «El supuesto práctico como instrumento de análisis de la práctica profesional».

National Institute for Social Work (1992): *Trabajadores sociales. Su papel y cometidos*, Madrid, Narcea.

El texto trata ampliamente el perfil competencial de los trabajadores sociales, profundizando especialmente en las siguientes cuestiones: a) cometido actual del Trabajo Social, b) objeto de estudio e intervención, c) fronteras competenciales con otras disciplinas y actividades sociales, d) parcela que le corresponde en la acción social terapéutica, preventiva, asistencial y educadora y e) formas de trabajo con equipos multiprofesionales. Las cuatro partes en que se divide el texto son de gran interés para el contenido de este capítulo.

5. Bibliografía complementaria

Alayón, N. (1987): *Definiendo al Trabajo Social*, Buenos Aires, Humanitas.

Ander-Egg, E. (1994): *Diccionario de Trabajo Social*, Buenos Aires, Humanitas.

Aylwin de Barros, N., y otros (1976): *Un enfoque operativo de la metodología del Trabajo Social,* Buenos Aires, Ed. Humanitas.

Cassidy, H. E. (1970): *Curso de Casework*. «Apuntes de Metodología de Trabajo Social de la Profesora Carlota Aravaca Anguita» (texto inédito). Granada.

Centro Brasileño de Cooperación e Intercambio de Servicios Sociales (CBCISS) (1981): *Metodología del Servicio Social. Teresópolis*, Buenos Aires, Humanitas.

Conde Megías, R. (1982): *El Trabajo Social Profesional: Contenidos básicos, procedimientos metodológicos y ámbitos de actuación*, Granada, Edit. Rosario Conde Megías.

— (1984): *Proceso metodológico de Trabajo Social y pautas de aplicación a diversas situaciones de problemática social y de trabajo profesional*, Granada, Edit. Rosario Conde Megías.

— (1986): *Manual para las prácticas de Trabajo Social*, Granada, Edit. Rosario Conde Megías.

— (1998): *Trabajo Social Experimental*, Colección «Políticas de Bienestar Social», n.º 4, Valencia, Tirant lo Blanch.

— (2002): *Manual para las prácticas universitarias de Trabajo Social en las instituciones sociales*, Granada, Método Ediciones.

—, y Pereda Pérez (2002): «Trabajo Social experimental aplicado al estudio descriptivo de la exclusión social», *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, n.º 35, Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid.

Consejo de Universidades (1988): *Reforma de las enseñanzas universitarias. Título: diplomado en Trabajo Social*, Madrid, Ministerio de Educación y Ciencia, Consejo de Universidades, Secretaría General.

Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (1985): «Informe sobre las conclusiones de la Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS)», *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, n.º 4, Madrid, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

Equipo de Capacitación CELATS (1989): *La práctica del trabajador social: guía de análisis*, Lima, Humániytas-CELATS.

Escartín Caparrós, M.ª J., y E. Suárez Soto (1994): *Introducción al Trabajo Social. I*, Alicante, Aguaclara.

Fernández García, T. (1992): *Hoy Universidad*, Córdoba (Argentina), Universidad Nacional de Córdoba.

Gagneten, M. M. (1987): *Hacia una metodología de sistematización de la práctica*, Buenos Aires, Humanitas.

García Alba, J., y J. R. Melian (1993): *Hacia un nuevo enfoque del Trabajo Social,* Madrid, Ed. Narcea.

García Fernández, F. (2001): *La intervención profesional en Trabajo Social: supuestos prácticos I*, Colección «Documentos de Trabajo Social», Málaga, Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Málaga.

García Salord, S. (1991): *Especialidad y rol en Trabajo Social: currículum-saber-formación*, Buenos Aires, Humanitas.

Kisnerman, N. (1975): *Práctica social en el medio rural*, Buenos Aires, Humanitas.

— (1990): *Introducción al Trabajo Social*, Buenos Aires, Humanitas.

— (1998): *Pensar el Trabajo Social*, Buenos Aires, Humanitas.

Kruse, H. C. (1976): *Cuestiones operativas del Servicio Social*, Buenos Aires, Humanitas.

— (1982): *Introducción a la teoría científica del Servicio Social*, «Instituto de Solidaridad Internacional. Serie ISI», n.º 1, Buenos Aires, Ecro.

Mendoza Rangel, M. C. (1990): *Una opción metodológica para los trabajadores sociales*, Buenos Aires, Humanitas.

Moix Martínez, M. (1991): *Introducción al Trabajo Social*, Madrid, Trivium. Madrid.

National Institute for Social Work (1992): *Trabajadores sociales. Su papel y cometidos*, Madrid, Narcea.

OIT (1981): *Informe anual,* Ginebra.

Quintanilla, M. Á. (1991): *Breve diccionario filosófico*, Navarra, Verbo Divino.

Red Vega, N. de la (1993): *Aproximaciones al Trabajo Social*, Colección «Trabajo Social» «Serie Textos Universitarios», n.º 3, Madrid, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales y Siglo XXI.

Richmond, M. (1977): *Caso social individual*, Colección «Documentación Social», Buenos Aires, Humanitas.

Rovere, Allende y Cornejo (1984): *Propuestas metodológicas para el Trabajo Social*, Buenos Aires, Humanitas.

Rubí, C. (1989): *Introducción al Trabajo Social*, Barcelona, Escola Universitaria de Trabajo Social EUGE.
— (1992): «El análisis de las necesidades y recursos desde la perspectiva del Trabajo Social», *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, n.º 21.
Torres Díaz, J. (1987): *Historia del Trabajo Social*, Buenos Aires, Humanitas.
Zamanillo, T., y L. Gaitán (1991): *Para comprender el Trabajo Social*, Estella, Verbo Divino.

11. La ética del Trabajo Social en la época posmoderna

Damián Salcedo Megales

1. Introducción: dos sentidos de «posmodernidad» y la crítica de la ética profesional

El término «posmodernidad» se utiliza de dos manera diferentes. En un primer uso «posmodernidad» trata de describir una nueva etapa histórica que habría comenzado hacia finales de la década de los setenta del siglo pasado, en la que estaríamos todavía inmersos, y que se caracterizaría por cambios sustantivos en los valores y en las formas de organización social propios de la época moderna. En un segundo uso, «posmodernidad» calificaría una corriente de la filosofía y del pensamiento social que se diferenciaría de otras por una crítica del período «modernista» del pensamiento. El período «modernista» de la filosofía se habría iniciado en la Ilustración y habría alcanzado su máximo desarrollo en la primera mitad del siglo XX con las ideologías totalitarias tanto de derechas como de izquierdas. Como respuesta crítica, la filosofía posmoderna propone una nueva epistemología, una nueva metodología para el análisis social y una nueva filosofía política. Y, como toda filosofía, contiene un conjunto diferenciado de valores tanto filosóficos como sociales que, en una primera aproximación, son de la misma familia que los valores que encontramos en las transformaciones acaecidas en la época posmoderna.

Lo que pretendo explicar en este capítulo es por qué la posmodernidad —tanto en su acepción de «etapa histórica» como en su acepción de «filosofía de superación de la modernidad»— es contraria al papel central que

ha desempeñado la ética en la profesionalización del Trabajo Social. Por distintos caminos, una por los cambios acaecidos tras la crisis del Estado del bienestar de la década de los ochenta en los valores que sustentan las políticas de bienestar, la otra por la desconfianza hacia el papel de las profesiones sociales, ambas versiones de la posmodernidad se han declarado en guerra contra la idea misma de profesionalización y se han opuesto a lo que consideran el papel mistificador que tiene la ética como núcleo legitimador de aquélla.

En esta situación de crisis, el Trabajo Social actual —que en buena medida comparte valores, críticas y desconfianzas característicos de la posmodernidad— ha respondido desarrollando dos concepciones profesionales nuevas. Por una parte, se ha centrado en determinar en qué consiste una buena práctica profesional tratando de desarrollar una metodología precisa para el control técnico de sus actuaciones; esta tendencia se ha hecho particularmente visible en los modelos de Trabajo Social que se conocen como de «gestión de casos», «gestión asistencial» o «gestión social». Por otra parte, se ha intentado diluir el núcleo de los compromisos éticos en un conjunto más general de valores sociales o políticos; esta estrategia ha sido la seguida por los modelos de práctica profesional que se conocen como «Trabajo Social antidiscriminatorio» o «antiopresivo».

Mi exposición, entonces, seguirá los siguientes pasos. En primer lugar, explicaré el modo «modernista» de profesionalización del Trabajo Social y cómo la ética contribuyó a él. A continuación, explicaré cómo los valores posmodernos que dirigen las políticas de bienestar contradicen los supuestos éticos en los que se basaba el Trabajo Social moderno. En ese momento haré notar que el propio Trabajo Social ha contribuido a dichos cambios desarrollando nuevas concepciones que también rompen con la idea «modernista» de la profesión. Son las ya mencionadas como «gestión de casos» y «Trabajo Social antidiscriminatorio». Expondré, entonces, la oposición de estas concepciones a la ética profesional mostrando el significado que tenía el código deontológico para la profesionalización del Trabajo Social y por qué las nuevas concepciones lo han considerado o bien inútil, o bien ideológicamente erróneo. Eso me permitirá también mencionar el único conjunto de principios éticos que actualmente parece que, cualquiera que sea la concepción que se tenga del Trabajo Social, se acepta. Sin embargo, también veremos que a ese conjunto de principios no se le reconoce capacidad para hacer lo que tradicionalmente hacían los principios éticos: la fundación de la identidad profesional. Ello se debe, en parte, a que la propia aspiración a una identidad profesional parece haber pasado a la historia junto con las formas de organización social y de trabajo características de la época moderna. Pero, en parte, también se debe a la difusión de la filosofía posmoderna. Tal filosofía contiene una metodología para el análisis de los fenómenos sociales y una filosofía política. Como veremos, la adopción de tal filosofía, en el mejor de los casos, no

avala la construcción de *una* única identidad profesional, sino más bien la emergencia de muchas de ellas, alentando la defensa política de la pluralidad y la fragmentación. En el peor de los casos, también lleva a la indiferencia hacia cualquier identidad que se proponga o hacia el nihilismo con relación a cualquier justificación «identitaria» de la conducta profesional. Trataré de exponer ordenadamente todas estas ideas y terminaré con algunas reflexiones sobre la posibilidad de la ética profesional en la época posmoderna.

2. El papel de la ética en la profesionalización del Trabajo Social

En lo que ahora se califica como una forma característica de legitimación de las profesiones en el período histórico de la modernidad, a las profesiones se las considera instituciones que tienen una autoridad para producir un bien social específico: la salud en el caso de la medicina, la defensa jurídica de los intereses en el caso de la abogacía o la satisfacción de las necesidades de bienestar social en el caso del Trabajo Social. La profesión aparece así como una institución social «intermedia» que provee a los ciudadanos de un cierto bien que no pueden obtener sin ella. Como institución social, entonces, la profesión es una estructura de acceso a un bien. Y, como tal, lo que la profesión pide a la sociedad es que le dé la autoridad exclusiva sobre los modos y los objetivos de la producción de ese bien. A su vez, la sociedad desea de la institución profesional que le asegure que puede tener confianza en que tal autoridad se ejercerá sin que le cause perjuicios. El modo en que ambos intereses se satisfacen es a través del compromiso público que la profesión proclama con el bien de la sociedad en unos términos que la sociedad entiende y comparte (Koehn, 1994). De tal modo que la sociedad otorga autoridad exclusiva a la profesión en la medida en que ésta se compromete con un conjunto de valores públicamente reconocibles a la hora de ejercer dicha autoridad. Si todo va bien y la sociedad no ve defraudadas sus expectativas con relación al modo en que la profesión ejerce la autoridad, entonces ésta gana la confianza de la sociedad y la sociedad se siente segura de poner en las manos de la institución dicha autoridad. En consecuencia, la institución profesional y la autoridad que tiene se ven legitimadas ante la sociedad.

Sin entrar en más explicaciones, señalaré que el compromiso que es fundamento de la actividad profesional es un compromiso con el bien público entendido al mismo tiempo como:

1) El compromiso de ofrecer de una manera competente el bien social que la profesión procura a cada uno y a todos los miembros de la sociedad.

2) El compromiso de ofrecer ese bien social de acuerdo con los intereses del cliente, con independencia de otros intereses.
3) El compromiso de ofrecer ese bien social salvaguardando los intereses de otros miembros de la sociedad y respetando las normas organizativas de la sociedad.

Estos tres elementos del compromiso con el bien público configuran unas relaciones complejas entre lo que podríamos llamar los deberes estrictamente profesionales y los deberes públicos de las profesiones. De forma que, cuando se pasa a determinar los valores y principios de una profesión —vale decir, su ética profesional—, de lo que se trata es de especificar con claridad cuál de ellos prevalecerá en las situaciones difíciles en las que se pueden ver envueltos los que ejercen una profesión. Naturalmente, al mismo tiempo, se ha de lograr que tales especificaciones de los deberes no desvirtúen o confundan la naturaleza de ese compromiso fundamental de la profesión con el bien público a fin de que continúe siendo fácilmente reconocible y aceptable por la opinión pública. Recordemos que de ello depende que se consolide la confianza de la sociedad y se refuerce la autoridad que se le ha concedido a la institución profesional.

En este esquema sucinto de cómo adquieren legitimidad esas instituciones peculiares que son las profesiones, ya se pueden apreciar algunas cosas sobre el papel de la ética profesional que luego han sido objeto de crítica en el período posmoderno. La ética que se va concretando a partir del mencionado compromiso de la profesión con el bien público en un código deontológico y otras directrices profesionales asegura que la opinión pública pueda juzgar las actuaciones profesionales; y así, también, que pueda juzgar si se puede tener confianza en la autoridad que se ha otorgado a la profesión. Esto le da la naturaleza de pieza clave en el proceso de legitimación de su autoridad, que, recordemos, la profesión pide que sea exclusiva. Es decir, es en nombre de la ética —que se deriva de su compromiso público— como las profesiones adquieren autoridad para «autorregularse»— y, por tanto, para establecer de modo autónomo tanto el valor de los *objetivos* como el valor de los *instrumentos* profesionales.

Siendo así de fundamental el papel de la ética para las profesiones, cuando los críticos comenzaron a centrar sus ataques en las profesiones, sabían con certeza que contra lo que tenían que dirigirse era contra la propia posibilidad de una ética profesional. Esta crítica presentó dos caras. Mientras que las profesiones veían la ética como el núcleo de su legítimo estatus institucional, una parte de sus críticos la vieron como un compromiso abstracto con valores que tenían poco alcance real para definir *objetivos* profesionales. Pero también otra parte de sus críticos consideraron que la ética sólo cumplía un papel de «cortina de humo» para encubrir la falta de competencia en la elección de los *instrumentos* adecuados para prestar buenos servicios profesionales. Tanto unos como otros pensaron que las apelacio-

nes a la ética no eran nada más que retórica hueca que ocultaba a la opinión pública las realidades de los privilegios que habían adquirido las profesiones dentro de la organización institucional de la sociedad.

Este tipo de crítica ha sido característico de la época posmoderna, y encontramos su contexto de nacimiento en los valores que presidieron el cambio en las políticas de bienestar en la década de los ochenta, como ahora veremos.

3. Los valores de las políticas de bienestar social y la profesionalización del Trabajo Social en la época posmoderna

Desde el final de la Segunda Guerra Mundial se fue configurando el Estado del bienestar bajo tres ideas que estaban ausentes de las formas anteriores de Estado [1]:

1) La idea de que la actividad económica debe estar social o colectivamente regulada con el propósito de maximizar el bienestar colectivo.
2) La idea de que la ciudadanía implica tener derecho a que la sociedad satisfaga algunas necesidades básicas.
3) La idea de que la sociedad es un sistema de cooperación en el que se deben integrar los ciudadanos no tanto por medidas coercitivas, arbitrarias y personalizadas, sino a través de procedimientos impersonales y de mecanismos de igualdad.

En este esquema de ideas, la política social aparecía concretando algunas de ellas:

1) La sociedad debe proveer de instituciones que ayuden a la maximización del bienestar colectivo.
2) La sociedad debe facilitar la integración de los ciudadanos en el sistema cooperativo estableciendo mecanismos distributivos de las cargas y beneficios de dicha cooperación.
3) La sociedad adquiere una responsabilidad hacia aquellos de sus miembros a los que les va mal o que entran en conflicto con ella, de modo que las instituciones sociales han de procurar normalizar la situación de estos ciudadanos.

Este conjunto de ideas rectoras dibuja la imagen de que en el núcleo del Estado del bienestar está la concepción de que la sociedad es un sistema cooperativo y de que parte de las funciones del Estado consisten, por un lado, en regular las actividades de esa cooperación a fin de maximizar el bienestar colectivo, y, por otro, en establecer las instituciones y políticas

necesarias para facilitar la integración de los ciudadanos en el sistema de cooperación. En este esquema, entonces, la función de las políticas sociales consiste en hacer más eficaz dicha integración. Así, entre los fundadores del Estado del bienestar, la universalidad de los derechos sociales no se consideró un fin en sí mismo, sino un modo de superar las divisiones sociales y de lograr una sociedad más unificada. Se podría decir que, ciertamente, el objetivo era construir una sociedad con más bienestar; pero, en primer lugar y más fundamentalmente, una sociedad una y plenamente integrada.

Como es conocido, la crisis del Estado del bienestar es la crisis de estas ideas; y el resultado de tantos debates es lo que ahora estamos viviendo y que se suele llamar la «economía mixta de bienestar». Lo característico de ésta es que el sistema de bienestar social ya no es un sistema estatal, sino un sistema en el que el Estado, el mercado y las familias se reparten los papeles a la hora de dar servicios de bienestar a los ciudadanos. Muchas veces estos cambios se presentan como si fueran simplemente modificaciones en la reorganización de la prestación de servicios y en el modo de financiarlos. Pero, explícitamente o implícitamente, las razones para realizar esos cambios han apelado a un conjunto de valores. Los podemos constatar en las típicas argumentaciones que suelen comenzar sosteniendo que el Estado del bienestar debe restringir sus ámbitos de intervención para así reducir el desequilibrio presupuestario y, por ese medio, lograr disminuir la carga impositiva con la finalidad de hacer más competitiva la economía nacional. Luego pueden continuar con la defensa de que los procedimientos de mercado siempre son superiores a las formas estatales de prestación de servicios. Y, habitualmente, terminan sosteniendo que ésa es una forma también de evitar las «intrusiones injustas» de un Estado paternalista en las vidas de los ciudadanos (Th. Wilson y D. Wilson, 1991; Giddens, 1995: 82-84; C. Montoro y R. Montoro, 1996; V. Navarro, 2000: c. 4).

Aunque aún es difícil hacerse con una imagen clara de las ideas que están detrás de estos cambios en la concepción del Estado y de las argumentaciones que lo favorecen (Mullard y Spicker, 1998), propongo el siguiente cuadro para empezar a orientarse:

1) La idea de que la actividad económica debe estar mínimamente regulada a efectos de que sea más eficiente en la creación de riqueza.
2) La idea de que la ciudadanía implica derechos; pero sobre todo el derecho a elegir los bienes que se desean.
3) La idea de que la sociedad es un sistema complejo de intercambio de bienes que, si funciona eficientemente, genera por sí mismo libertad y justicia.

Con estas ideas haciendo de guía, la política social ya no debe cumplir las innumerables funciones morales que le atribuía el Estado del bienestar. Más bien se reduce a una parte de la política económica, y en donde antes

se hablaba de prestación de servicios, ahora se habla de producción de bienes. Las ideas que la presiden podrían ser éstas:

1) La sociedad debe organizar sus actividades productivas de forma que se garantice la eficiencia de éstas; en particular «quién», «qué», «cómo», «cuándo» y «dónde» se producen los bienes han de ser decisiones tomadas bajo criterios de eficiencia económica.
2) La sociedad debe proteger la libertad de los ciudadanos para elegir el modo de acceso a los bienes que desean; por ejemplo, cambiando las formas directas de producción de servicios por formas indirectas o financiando las elecciones de los usuarios.
3) La responsabilidad de la sociedad hacia aquellos de sus miembros que se quedan excluidos de los intercambios económicos se agota cuando se les proporcionan incentivos para que reingresen en la actividad económica.

De modo que, a pesar de las apariencias, el discurso que cambió el Estado del bienestar fue un discurso ético complejo que utilizó nuevos valores tanto para discriminar medios como para determinar fines. Tales valores fueron, naturalmente, los de la eficiencia y la responsabilidad, la libertad y los derechos, los cuales no sólo han cambiado la forma de organización del sistema de bienestar sino que han modificado decisivamente la propia prestación de los servicios. Me refiero aquí a la introducción de lo que se ha llamado la «cultura empresarial» para evaluar con criterios de gestión empresarial la «producción» de bienestar de las instituciones sociales y que considera ahora a los ciudadanos como «consumidores con derechos» que pueden elegir los modos de obtener servicios de bienestar (Schmidtz, 2000; Bauman, 1992: c. 4, y 1998: c. 3).

Muchas cosas del Estado del bienestar clásico han pasado con estos cambios a la historia, entre ellas el papel de las profesiones en dicho sistema de bienestar. Me refiero a que, en la estructura organizativa compleja del sistema estatal del bienestar, el papel de las profesiones sociales era el de proporcionar el *juicio* sobre las necesidades de bienestar que los miembros de la sociedad tenían; de ese modo, daban objetivos concretos a los programas de bienestar. Siendo ésta su función, se constituían en una parte esencial de la política de bienestar que pretendía mantener el sentido de pertenencia de los ciudadanos y la cohesión social (Harris, 1999; Informe Barclay, 1992; Howe, 1994 y 1996; Parton, 1994; Leonard, 1996). Por el contrario, en las instituciones «empresarializadas» de la «economía mixta de bienestar» ya no son los profesionales los que deciden los objetivos, sino un cuerpo gestor independiente del equipo profesional, el cual —a través de un simple análisis de coste-beneficios— establece qué objetivos y de qué modo se deben conseguir. Este nuevo sistema, por tanto, ya no necesita del juicio profesional para darse objetivos (Hugman, 1996 y 1998: c. 5).

La consecuencia de esta pérdida de autonomía para guiar la política social —sus formas de financiación o, al menos, las formas de organización del trabajo— es la reducción de la autonomía profesional al ámbito de las teorías y pericias específicas para el trabajo con los usuarios. A muchos la pérdida de aquella función puede parecerles una forma de despojar a la profesión de algunas características esenciales. Sin embargo, desearía señalar que la profesión del Trabajo Social no ha estado al margen de esos cambios. Al contrario, los ha acompañado y, a veces, aplaudido. Esto es fácil de constatar en las dos grandes concepciones del Trabajo Social que se han ido desarrollando junto a la transformación del Estado del bienestar: la concepción conocida como «gestión de casos» y la conocida como «Trabajo Social antidiscriminatorio».

Ambas concepciones han generado una crítica a la forma clásica de profesionalización del Trabajo Social vinculada al Estado del bienestar. Los profesionales que vieron cómo se estaban introduciendo los métodos de la gestión de casos en la prestación de servicios criticaron la aceptación por parte de los trabajadores sociales de tales métodos como una «desprofesionalización» del Trabajo Social. Por el contrario, aquellos que consideraban que la gestión de casos era una forma legítima de Trabajo Social criticaron las formas tradicionales de ejercer la profesión como intentos conservadores de preservar el estatus profesional y de ocultar su falta de competencia en la prestación de servicios [2]. Por otra parte, los profesionales que vieron cómo se introducían métodos nuevos de Trabajo Social comunitario, muchas veces ligados a empleos mal remunerados para los que no se requería la titulación adecuada, consideraron que esto llevaría a una «proletarización» del Trabajo Social. Pero quienes los veían como un modo de estar más cerca de los ciudadanos a los que se estaba perjudicando con la reducción de las prestaciones de bienestar consideraron a los defensores de la profesión como conservadores que querían mantener su posición de poder dentro de las estructuras del Estado y su estatus diferenciado frente a los ciudadanos a los que prestaban servicios [3]. Para unas y otras de estas nuevas concepciones, el abandono de la autonomía profesional para influir en la política social es un precio pequeño a pagar si, con ello, también se libera a la profesión tanto de la complicidad con —lo que consideran— las actividades coactivas que les imponía el Estado del bienestar como de la ideología profesional que las legitimaba.

Cuando, dentro de esos debates del Trabajo Social entre «conservadores» y «progresistas», el modo clásico de profesionalización fue puesto en tela de juicio, los críticos no se equivocaron al dirigir sus ataques a la ética profesional. Ella era la clave de bóveda de la legitimidad de la institución y sus críticos lo sabían. Las críticas al código deontológico pueden ser un buen ejemplo de cómo ha cambiado la consideración de la ética profesional dentro del Trabajo Social.

4. La ética profesional y los nuevos valores del Trabajo Social

Si nos paramos a pensar en el papel que desempeñan los códigos deontológicos en la profesionalización del Trabajo Social y cómo se ha cuestionado dicho papel, encontraremos las razones de uno de los cambios más profundos en la concepción —actualmente dominante— sobre qué ha de ser la ética profesional para el Trabajo Social. Recordemos que, para que una profesión sea reconocida como tal, se considera esencial que disponga de un código deontológico. Esto es así porque es en dicho código en donde se hace públicamente expreso aquel compromiso con el bien público —que mencionamos en la introducción— que la legitima ante la opinión pública. Recordemos también que de ese compromiso público se deriva la confianza y la autoridad para proveer el bien social que la profesión procura. Si el proceso de legitimación se consolida suficientemente, la profesión también obtiene la independencia para regularse y decidir sobre sus teorías y prácticas. Pues bien, un código deontológico cumple este papel al realizar satisfactoriamente ciertas funciones regulativas (Grazziosi, 1976: 82-93; Banks, 1997: c. 4; Loewenberg y Dolgoff, 1996[5]: 34-36; NASW, 1999; Congress, 1999; Salcedo Megales, 1999: 34-41). En su articulado, por un lado, se regula la actividad profesional de modo que se proteja a los clientes de la mala conducta profesional y de la charlatanería; por otro, se regula la conducta profesional en las relaciones con colegas, otros profesionales, instituciones, la propia profesión, la sociedad, etc. En uno y otro caso, se ofrece a los clientes, supervisores, a otros profesionales y a la sociedad en general un instrumento para apreciar y evaluar las actividades de los que se adhieren a él. De este modo, hace práctico el compromiso con el bien público de la profesión garantizando una conducta ética de los profesionales y procurando instrumentos para juzgarla.

Al establecer esta garantía pública, un código deontológico cumple con sus funciones institucionales principales. Pero, desde el punto de vista de los profesionales, no es suficiente que el código les haga ganar legitimidad y estatus de profesionales. Ellos también le piden que realice ciertas funciones de identificación. Es decir, de un código deontológico sus profesionales esperan que funde la unidad de la profesión, defina la identidad profesional y proporcione guía a sus adherentes cuando se enfrentan a dilemas morales en su práctica profesional. Pues bien, todas estas funciones —tanto las regulativas como las de identificación— han recibido críticas[4], ya sea en razón de que se juzgan innecesarias, ya sea en razón de que se considera imposible que un código deontológico las cumpla. La conclusión que, entonces, los críticos obtienen es que tener un código deontológico es inútil; o, peor, que para lo único que sirve es para defender el estatus y los privilegios institucionales.

Que el código deontológico es inútil es una conclusión que extraen, fundamentalmente, aquellas concepciones del Trabajo Social que han desarro-

llado métodos de gestión de casos. Estas concepciones han encontrado en la economía mixta de bienestar su contexto de ejercicio privilegiado, puesto que se pueden poner en práctica indistintamente bien en las instituciones estatales, bien en las instituciones privadas, así como en las organizaciones sociales formales o informales. De modo que la pluralidad de instituciones y organizaciones sociales que emplean trabajadores sociales favorece que los profesionales no sientan como necesarias aquellas cosas que las funciones de un código deontológico les aseguraban. Son las propias instituciones y organizaciones empleadoras las que, a través de reglamentos y procedimientos formalizados, establecen qué tipo de conductas esperan de sus empleados (Vanstone, 1995; Aldridge, 1996). También son las propias instituciones y organizaciones empleadoras las que se aseguran de que los profesionales —se sientan identificados con ellas o no— cumplan con los fines que tienen, sustituyendo así la capacidad de la institución profesional para regularse. Por lo demás, el profesional recibe ahora el estatus de trabajar en una institución de bienestar social prestigiosa, no de su pertenencia a una institución profesional reconocida. Por consiguiente, los profesionales no tienen por qué recurrir a nada fuera de las instituciones y organizaciones que los emplean para disponer de lo que les ofrece la institución profesional con su código deontológico y sus regulaciones de ética profesional.

Si este tipo de crítica ya es poco tranquilizadora, aún más severa es la que se suscita dentro de las concepciones del Trabajo Social antidiscriminatorio. Para éstas, el código deontológico es un instrumento peor que inútil; para ellas, es un instrumento ideológico al servicio del mantenimiento de una posición ilegítima de la profesión con respecto a la sociedad y a los usuarios. Esta crítica toma pie en la ética individualista que se concreta habitualmente en el código deontológico al hablar del usuario como un individuo sin un contexto social, de las necesidades sociales sin mencionar las circunstancias de injusticia social de las que surgen y de la identidad profesional sin reconocer un compromiso político de lucha contra la injusticia y a favor de la transformación social (Payne, 1985; Husband, 1995; Dominelli, 1996). De modo que, para los que sostienen esta concepción, aunque la ética profesional y su código deontológico fueran capaces de cumplir las esperanzas que se ponen en ellos, se deberían rechazar sus regulaciones y funciones de identificación por no ser las que han de definir el papel y las aspiraciones de la profesión. Por el contrario, si se sigue insistiendo en ellas, ese hecho por sí mismo revela el afán de mantener una posición de poder en la sociedad, lo que los profesionales comprometidos con el Trabajo Social antidiscriminatorio consideran moralmente repudiable.

El resultado de estas críticas —y de toda la desconfianza que manifiestan hacia la ética profesional— puede verse en el enunciado de lo que se puede considerar el único conjunto de compromisos profesionales que los trabajadores sociales pueden reconocer como compartidos por la profesión en el momento presente [5]:

1) *Respeto y promoción de los derechos de individuos, grupos y comunidades:* el deber de respetar y promover la autonomía de las personas, grupos y comunidades, con especial atención y sensibilidad a sus diferencias sociales por razón de raza, etnia, origen nacional, color, sexo, orientación sexual, edad, estado civil, creencias políticas, religión o minusvalías psíquicas y físicas.
2) *Igualdad:* el deber de promover la igualdad:

    a) en la propia relación profesional —principio de colaboración *(partnership)* y
    b) en las relaciones entre los clientes y las instituciones o la sociedad, principio de potenciación *(empowerment)*.

3) *Justicia social:* el deber de defender a los clientes de la injusticia social y de aplicar con equidad las normas de distribución de los beneficios de la cooperación social, así como de emprender acciones que las transformen hacia formas más justas.

Podemos considerar que este conjunto de principios refleja los valores compartidos del Trabajo Social en la época posmoderna. Se trata de un conjunto de principios atractivo en sí mismo. Tampoco parece difícil que pueda desarrollarse de forma que generen un conjunto de normas y criterios que hagan todo lo que se le pide a los principios de ética profesional. Si los comparamos con los valores y principios de un código deontológico clásico quizá se aprecie lo que quiero decir. Éstos son los que aparecen en el Código de Ética de la Asociación Nacional Estadounidense de Trabajadores Sociales (NASW, 1999):

1. Valor: Servicio.
   Principio ético: *El objetivo principal de los trabajadores sociales es ayudar a las personas que están en situaciones de necesidad y atender a los problemas sociales.*
2. Valor: Justicia social.
   Principio ético: *Los trabajadores sociales están en contra de la injusticia social.*
3. Valor: Dignidad y valor de la persona.
   Principio ético: *Los trabajadores sociales respetan la dignidad y el valor intrínseco de la persona.*
4. Valor: Importancia de las relaciones humanas.
   Principio ético: *Los trabajadores sociales reconocen la importancia esencial de las relaciones humanas.*
5. Valor: Integridad.
   Principio ético: *Los trabajadores sociales se comportan de una manera que asegura la confianza.*

6. Valor: Competencia.
   Principio ético: *Los trabajadores sociales ejercen dentro de sus áreas de competencia y desarrollan y mejoran su pericia profesional.*

Como puede verse, un código deontológico no tiene por qué dejar de reconocer un compromiso básico con la justicia social, la igualdad y el respeto por las personas, para a continuación proporcionar normas y criterios claros sobre cómo asumir las responsabilidades profesionales. Si leemos detenidamente las consideraciones y el articulado del Código de Ética de la NASW, podemos ver satisfecha cualquier exigencia que se tenga como profesional comprometido con un ejercicio ético de la profesión. De modo que, en principio, no parece que tuviera que haber dificultad alguna para convertir aquellos principios profesionales posmodernos en el núcleo de una nueva identidad profesional. Ciertamente, yo creo que tal empresa es posible. Sin embargo, si dejamos ahora los análisis de la época posmoderna y nos centramos en la filosofía posmoderna, lo que encontramos es que ésta declara la imposibilidad de cualquier identidad o, al menos, de cualquier identidad en tanto que fundamento para la justificación de la conducta profesional. Explicaré por qué es así. Pero, para hacerlo, tendré que decir antes algo sobre la metodología y la filosofía política posmodernas.

5. La filosofía posmoderna: una metodología crítica y una filosofía política

Si uno trata de averiguar en qué consiste la filosofía posmoderna y comienza a buscar libros que contengan esa voz en el título, lo mismo puede encontrar un ensayo sobre arquitectura que uno sobre la cultura de la televisión; uno sobre la globalización que otro sobre las nuevas formas de trabajo; uno sobre epistemología que uno sobre teoría literaria. De modo que no es fácil saber con exactitud cuáles son las tesis de la filosofía posmoderna. Lo único que parecen compartir todos los autores es una desconfianza hacia las palabras con mayúsculas —belleza, verdad, bien, justicia— y, ciertamente, un interés en analizar cualquier hecho en términos de discurso, lenguaje o narración. Así pues, debo mencionar que lo que a continuación sigue no es más que el producto de una lectura personal de los autores posmodernos y de sus críticos con relación a los asuntos de filosofía social; si no hago justicia a las complejidades del pensamiento posmoderno, desde ahora pido disculpas [6].

La teoría posmoderna propone que el conocimiento sobre el mundo no se separe del modo en que se enuncia, se expresa, se cuenta o —como se prefiere decir— se narra. Lo que se sostiene es que la creación y aplicación de conocimientos organizados ha de entenderse como un modo de experimentar, percibir, hablar y simbolizar peculiar; un modo que se puede volver

canónico o marginal dependiendo de en dónde se ponga la divisoria de la legitimidad. La teoría posmoderna insiste en que lo importante no es el conocimiento, sino la política sobre «cómo conocer; o, dicho de otro modo, que lo importante es darse cuenta de que es un criterio político el que determina qué se incluye y qué se excluye de la narración aceptada.

Por las mismas razones, se rechaza la distinción entre sujeto de conocimiento y objeto conocido. Tal distinción se basa en la ficción —típicamente «modernista»— de que hay un sujeto anterior a los modos de conocer. Por el contrario, lo que se sostiene es que son las narraciones sobre el conocimiento las que construyen tanto el sujeto como el objeto del conocimiento. Según esto, lo importante es darse cuenta de cómo fue un criterio de poder el que construyó al hombre abstracto, genérico y universal de las ciencias «modernistas» y el que lo hizo sujeto del descubrimiento de la «verdad» científica y del progreso de las ciencias. La filosofía posmoderna insiste fundamentalmente en esto: el sujeto universal, el hombre de la modernidad, no es una naturaleza, sino una invención histórica y política.

Con estos simples datos, ya se puede intuir que, para la filosofía posmoderna, (1) las ciencias, y en particular las ciencias sociales y sus programas de aplicación, no se fundan en «la» verdad, en «el» hombre o en «la» razón, sino en una narración dominante que dice tan sólo «su» verdad, «su» sujeto y «su» razón, la cual, naturalmente, ya no puede aspirar a la aceptación universal; y que (2) las instituciones sociales tienen por función crear, mantener y reproducir esas ficciones sobre «la» verdad, «el» hombre o «la» razón discriminando qué características se privilegiarán y cuáles serán marginadas de la narración dominante.

Con estos supuestos se desarrolla una metodología poderosa para el análisis y la crítica de las instituciones sociales. Tal metodología funciona, más o menos, de la siguiente manera: sitúa las instituciones sociales dentro de un proceso social de *narración* —un modo de contar «la» verdad—; a tal narración, a su vez, se la sitúa dentro de un proceso cultural de legitimación del modo de narrar, el cual construye la identidad peculiar de aquel que cuenta tal verdad; y, finalmente, se sitúa a ambos procesos en un campo de batalla político en el que se enfrentan a narraciones, verdades e identidades, de cuyos resultados depende que unas terminen siendo canonizadas —y hechas visibles— y otras marginadas —y hechas invisibles. Esta metodología crítica es, ciertamente, un modo renovador de acercarse a la historia social, el cual permite poner de manifiesto fuerzas hasta ahora ocultas en las dinámicas sociales. Pero esta metodología no es sólo un instrumento analítico para académicos más o menos sesudos. Es también una filosofía política y un instrumento de lucha política.

En virtud del interés primordial en sacar a la luz lo ocultado y marginado por las narraciones dominantes, esta metodología ofrece un cuerpo de argumentos a cualquier colectivo que desee reivindicar «su» verdad diferente, que posiblemente haya sido marginada por los discursos del poder.

Cuando así se hace, entonces ya estamos en presencia de esas características luchas posmodernas por el espacio de representación simbólica. En ellas se muestra cómo la metodología crítica desemboca fácilmente en una filosofía política en cuyo núcleo están los valores típicamente posmodernos que celebran la pluralidad, el «descentramiento» y la diferencia. Esto quiere decir que tampoco los valores morales se consideran ya universales e imparciales; por el contrario, se los ve como dependientes de un contexto social y político. De modo que se puede defender que cada colectivo tiene una configuración especial de ellos, su «voz» moral peculiar según haya sido el camino a lo largo del cual se haya ido configurando históricamente su experiencia social. Esto lleva, de nuevo, a sostener que no hay un sujeto moral externo a la experiencia, sino una identidad moral concreta, una narración moral particular, construida dentro de una experiencia colectiva. Aquí, ciertamente, se privilegian las experiencias marginadas u oprimidas por razón de clase, de género, de orientación sexual, de edad, de valía, etc. Estamos, pues, ante una verdadera *politización de la diferencia* que considera que el criterio de evaluación de las instituciones sociales ha de ser el daño que la organización social hace a las identidades de las personas discriminadas y oprimidas (Salcedo Megales, 2000*b*). Pero, también, ante un criterio de actuación política. Es decir, que la reparación o eliminación de tal daño moral se considera que es razón más que suficiente para transformar las instituciones sociales; y, en particular, se considera que ello ha de ser el criterio para la distribución de recursos y para la reorganización de servicios.

Esta política reivindicativa de la diferencia que se sigue de la filosofía posmoderna es similar a cualquiera de las otras que encontramos en el momento actual bajo distintos «ismos» (feminismo, multiculturalismo, comunitarismo, etc.). Pero tiene una característica particular que proviene precisamente de la metodología crítica que utiliza: el rechazo a volver a construir una identidad justificativa última de la reivindicación (Rorty, 1991 y 1996; Bauman, 1999: c. 14). Según esta filosofía política, no hay un centro de verdad o certeza fundamental. Cualquier hecho social se puede analizar como una construcción narrativa que cuenta «su» verdad, construye «su» identidad y, en este caso, celebra «su» diferencia. La consecuencia para el Trabajo Social es la imposibilidad de volver a reconstruir una identidad profesional que dé sentido a sus teorías, prácticas y ambiciones institucionales.

6. La imposibilidad de la identidad profesional según la filosofía posmoderna

La aplicación de la metodología crítica de la filosofía posmoderna al análisis de los factores que contribuyeron al nacimiento y desarrollo del Trabajo

Social es extraordinariamente interesante. Típicamente opera distinguiendo un bloque homogéneo de pensamiento y prácticas «modernistas» —que se consideran ya historia— y, luego, intenta una descripción de la situación actual —posmoderna— que se caracteriza por una ruptura completa con aquél. Naturalmente, es razonable objetar que la mera idea de que se puedan distinguir dos períodos nítidamente separados en cualquier aspecto de la historia social es o una ingenuidad o un reduccionismo injustificado (Habermas, 1981; Jameson, 1984; Giddens, 1990 y 1991; Clarke, 1996; Smith y White, 1997). No obstante, si la aceptamos provisionalmente, la imagen que tal metodología nos devuelve del Trabajo Social en su período —que podríamos llamar— «clásico» es profundamente interesante.

Dicha metodología saca a la luz los modos complejos y diversos en que la profesión del Trabajo Social estuvo vinculada al proyecto moderno (Howe, 1994 y 1996; Parton, 1994 y 1999). Así, en primer lugar, muestra cómo el Trabajo Social fue creciendo junto al interés por lo «social»; es decir, el interés del Estado por las conductas que se apartaban de la norma, ya fuera porque el modo de vida de los ciudadanos no era aceptable para la sociedad, ya porque causaban problemas al orden social, ya porque directamente entraban en conflicto con las normas sociales. Por su parte, conforme los propios ciudadanos se fueron dando cuenta de que el Estado tenía un interés en sus vidas y conductas, también ellos empezaron a considerar que la acción del Estado tenía un interés para ellos. En ese ámbito nuevo de interrelaciones, el Trabajo Social desempeñaba un papel de mediación entre los ciudadanos y el Estado, representando a cada una de las partes ante la otra. Este «mandato social» que recibió el Trabajo Social para asistir y controlar a la población está en el centro de la profesionalización moderna de la disciplina [7].

Naturalmente, para realizar dicho mandato social, el Trabajo Social tuvo que acudir a las ciencias sociales a fin de obtener una comprensión de las conductas individuales y de la vida social. De modo que, también por este camino, se enraizó en el proyecto científico moderno, basado en la distinción entre sujeto de conocimiento y objeto conocido y cuya finalidad era encontrar verdades fundamentales sobre los fenómenos sociales para así contribuir a construir un orden social que se consideraba bueno y justo.

Por último, la pretensión que tenía el Trabajo Social de estatus profesional con su reivindicación de autonomía para regularse y de capacidad para proponer objetivos a la acción estatal, hizo que se apelase a la forma característicamente moderna de legitimación de las instituciones sociales en las sociedades democráticas. Así proclamó un compromiso público con valores que la sociedad podía reconocer como propios, los cuales, una vez concretados en un código deontológico, aseguran que se puede confiar en la autoridad que la profesión reclama. Pues bien, es mérito de la filosofía posmoderna haber suministrado instrumentos de análisis capaces de sacar a la luz este conjunto de ideas sociales, científicas y éticas con las que se fundó el

ideario moderno del Trabajo Social y que justificaron sus aspiraciones profesionales.

No obstante, la filosofía posmoderna pretende más que simplemente hacernos ver bajo un nuevo enfoque la historia de la profesión. Lo que pretende es que abandonemos las falsas ilusiones que inspiraron el objetivo de la profesionalización del Trabajo Social. De modo que cuando analiza las ciencias sociales modernas como portadoras de un discurso falso sobre el conocimiento científico; cuando muestra lo injustificado de la creencia de que el Estado del bienestar se encaminaba a conseguir un orden social justo; cuando critica las aspiraciones profesionales a la unificación y a la definición de una identidad profesional, no solamente pretende decirnos cómo han sido las cosas en la época «modernista». Más bien está diciéndonos que debemos abandonar esos modos de entender las cosas como fuentes de justificación porque son epistemológicamente falsos y políticamente repudiables.

En lo que a nosotros nos interesa, la filosofía posmoderna señala que las aspiraciones a la unificación científica, metodológica y ética, a una identidad profesional, sólo pueden realizarse imponiendo una cierta narración que construye «una» verdad, «un» sujeto y «una» justificación ética. Habiendo abandonado la creencia en la existencia de un criterio externo a las narraciones que nos pudiera permitir evaluar la corrección de éstas, el discurso único sobre la identidad profesional no tiene más legitimidad que la que obtiene de venir producido y reproducido por un conjunto de científicos, académicos, expertos y propagandistas animados por intereses oscuros (Webb, 1991 y 1996; Moreno Pestaña, 1995 y 2001). Y, lógicamente, todos aquellos que no lo compartan, todos los que por sus buenas razones descrean de la identidad profesional que se les propone, están condenados a desaparecer como los derrotados del campo de batalla. Sin embargo, es a éstos a los que la filosofía posmoderna les da una metodología crítica y una filosofía política para que reivindiquen su propia narración profesional diferenciada y mantengan la lucha en contra de la narración dominante.

Mi opinión es que en esta expectativa que da la filosofía posmoderna a los disidentes del discurso unificado del Trabajo Social es en donde se encuentra la razón de que haya sido tan bien acogida dentro de la profesión. No obstante, lo que quiero ahora sostener es que quizá haya buenas razones para no aceptar todo lo que ofrece. Por una parte, repárese en la ya mencionada reducción histórica que su metodología realiza. Cualquiera que conozca la historia del Trabajo Social sabe que nunca hubo una forma única de Trabajo Social. Es mérito de la metodología posmoderna recordarnos que cualquier fenómeno social es un «campo de batalla». Pero, precisamente, porque siempre hubo tensiones, polémicas y disputas es por lo que es difícil sostener que el Trabajo Social tuvo una única voz característicamente «moderna» y que sólo ahora, en la época posmoderna, ha aparecido una pluralidad de voces. Recordemos, sólo a modo de ejemplo, la lucha del

Trabajo Social de grupos y comunitario para ser reconocido como Trabajo Social profesional, cuando el paradigma unificador era el Trabajo Social de casos; o la polémica entre Trabajo Social genérico y el sistémico; o las críticas marxistas a la administración social típicamente socialdemócrata; o la crítica feminista al Trabajo Social radical (Hopkins, 1996; Leonard, 1996; Abramowitz, 1998). De forma que la pluralidad de las concepciones en el Trabajo Social siempre ha sido una realidad presente. Y es por ello por lo que las explicaciones posmodernas de las características «modernistas» del Trabajo Social parecen simplistas.

Por otra parte, es cierto que la filosofía posmoderna proporciona una metodología poderosa para desenmascarar discursos dominantes y es cierto que proporciona una base atractiva para la acción política. Pero ¿da alguna razón para que no se pueda aplicar a las nuevas concepciones del Trabajo Social que la utilizan o son afines a los valores posmodernos que con ella se defienden? Y si no la da, ¿no se constituirá en un obstáculo más que en una ayuda para la acción profesional? Pensemos en el siguiente caso. Si uno está convencido de la corrección de las concepciones antidiscriminatorias de la profesión, entonces uno tendrá un conjunto característico de ideas provenientes de las ciencias sociales acerca de cómo se produce la discriminación, de metodologías de acción comunitaria y de principios éticos antidiscriminatorios. Es decir, tendrá todos los elementos típicos que configuran una identidad profesional (y, ciertamente, así es como se los presenta en los manuales que la explican). La cuestión es, entonces, que si por razones de acción política uno también está dispuesto a utilizar la metodología crítica de la filosofía posmoderna, ¿por qué razón no debería aplicarla a su propia identidad profesional? Ahora bien, si lo hiciera, tendría que concluir que el Trabajo Social antidiscriminatorio no es más que una narración más, con «una» verdad, «un» sujeto y «una» justificación normativa. Pero sólo una entre otras; de modo que cualquier pretensión de que uno está en posesión de una justificación mejor que la de las demás sólo se debe entender como una pretensión a quererla hacer dominante y a derrotar, marginar y hacer desaparecer a las demás. Si uno tiene un pensamiento coherente, no puede aplicar a las concepciones que rechaza la metodología posmoderna y luego negarse a aplicarla a la concepción que acepta. Pero, entonces, ¿podría uno creer en la identidad que le propone el Trabajo Social antidiscriminatorio y, al mismo, tiempo creer —con una cierta distancia irónica— que no tiene más valor que las restantes identidades que uno considera rechazables?

La utilización de la filosofía posmoderna creo que lleva inevitablemente a este resultado. Es como una epidemia. Si uno acepta que la identidad profesional alcanzada presuntamente en la época «modernista» tan sólo fue una construcción que pretendió dominar a las demás y que no tiene más validez que la legitimación que lograba en los ámbitos de poder, entonces la conclusión lógica es que toda identidad profesional que se nos proponga

tendrá la misma naturaleza, y que su fuente de validez únicamente consiste en que ha vencido —o pretende vencer— en la batalla por el dominio. Si la corrección de una propuesta depende tan sólo del poder que tiene, entonces no hay más razón para aceptarla que el poder que ha conseguido.

Ahora bien, si este modo de razonar es algo más que un modo de «contar» una historia y está encarnado en una actitud hacia el ejercicio de la propia profesión, ¿en donde encontrará el profesional razones que justifiquen y den sentido a su actividad diaria? Aunque una identidad profesional no sea lo mismo que una identidad personal, no parece posible que uno la considere razón última de su conducta profesional y, al mismo tiempo, una construcción entre otras carente de una legitimidad especial. Tal situación, ciertamente, generaría una tensión emocional que, si se resolviera a favor de la filosofía posmoderna, propagaría una indiferencia moral hacia la propia conducta profesional y un nihilismo con respecto a la propia profesión difícilmente defendible.

7. Conclusiones: el papel de la ética profesional en la posmodernidad

El Trabajo Social —como el resto de las profesiones— se encuentra actualmente en un momento complicado con relación al modo en que ha de concebir su papel dentro del sistema de bienestar. Sin embargo, mi opinión es que en un cierto sentido tiene más fácil que el resto de las profesiones el conseguirlo. Las profesiones clásicas —como, por ejemplo, la medicina— se definieron a sí mismas por su autoridad exclusiva para producir un bien social y, por tanto, por su independencia para regularse a sí mismas (de la que derivaron también su estatus). Pero ahora, cuando las transformaciones en la organización del bienestar les exigen responsabilidad, receptividad y poner en el centro de sus actividades la eficacia del servicio que prestan, comienzan a darse cuenta de que ya no son independientes de las instituciones para la definición de sus instrumentos y objetivos profesionales. Y esto naturalmente crea una gran tensión entre los ideales «modernistas» que las inspiraron y las realidades «posmodernas» del ejercicio profesional. Sin embargo, a pesar de que el Trabajo Social aceptó el modelo «modernista» de profesionalización como aspiración, su realidad nunca fue esa (Horne, 1987; Banks, 1995; Salcedo, 1998: cc. 4 y 5). El Trabajo Social se desarrolló gracias a su estrecha vinculación con el Estado del bienestar. De modo que, desde su nacimiento como profesión, se encontró con que no tenía independencia para definir sus instrumentos y objetivos, a veces, ni siquiera qué tipo de problemáticas sociales o qué sector de la población era propio de la actividad profesional. Así que, ahora, cuando la realidad de todas las profesionales sociales (incluidas las educativas, las terapéuticas y las de salud) se caracteriza porque se les permite autonomía para determinar los

modos de tratar con sus clientes, pero sólo dentro del marco de objetivos, responsabilidades y exigencias que les viene fijado por las instituciones que los emplean, para el Trabajo Social la operación de desembarazarse de un ideal de profesionalización que nunca se ajustó a la realidad de su papel en el sistema de bienestar debería ser menos traumática que para el resto de las profesiones.

Éstas son las razones por las que no veo que, en términos generales, los cambios posmodernos hayan de poner en grandes aprietos al Trabajo Social. No obstante, hay un aspecto particular que sí creo que representa un problema. Como hemos visto, la fragmentación ocupacional de la profesión es una característica de la transformación del Estado del bienestar en «economía mixta de bienestar». Esto significa que se pueden estar consolidando grupos profesionales con experiencias, metodologías y aspiraciones diversas, dependiendo de en qué sector de ese sistema de bienestar desarrollen su actividad. Con el paso del tiempo, esa fragmentación ocupacional podría fácilmente desembocar en que cada uno de esos grupos no reconociera las experiencias, metodologías y aspiraciones profesionales de los demás. Si tal cosa sucediera, entonces sí que estaríamos verdaderamente ante una pluralidad de voces profesionales, fragmentarias y difícilmente conciliables (Clark, 1996).

Ante este problema, quisiera recordar también que la profesión a lo largo de su historia ha sido capaz de tener una única voz moral a pesar de las disputas entre escuelas y modelos de práctica. Es decir, que la realidad histórica de la profesión siempre ha sido la pluralidad. Por tanto, lo que es nuevo no es la pluralidad, sino el riesgo de que ya no sea posible que la profesión tenga una única voz moral. Que esta posibilidad se termine convirtiendo en realidad creo que dependerá de muchos factores, incluidos los que se refieren a la propia capacidad de las asociaciones profesionales para hacer sentir a sus asociados que están atentas a las dificultades del ejercicio profesional. Pero creo también que, en buena medida, tal riesgo puede ser conjurado si la profesión es capaz de proclamar claramente su compromiso con los valores públicos que la legitiman como institución social y de hacerlos prácticos en el ejercicio cotidiano de sus profesionales [8]. Este papel unificador es el que siempre ha cumplido la ética profesional. Sólo que ahora puede que sea más apremiante que lo cumpla bien, puesto que los restantes elementos de la identidad profesional —conocimientos y pericias profesionales— al día de hoy no parece que puedan ser reducidos a una unidad. De modo que si en lo único en que pueden reconocerse todos los trabajadores sociales es en su ética profesional, también lo único que podrá asegurarles que siguen siendo parte de una profesión será una expresión bien definida de compromiso con valores públicamente aceptables.

Quiero hacer hincapié en esta idea porque creo que la amplia aceptación que ha tenido en los ámbitos académicos del Trabajo Social la filosofía posmoderna —en particular ciertos desarrollos y aplicaciones de la episte-

mología de Foucault— puede que esté poniendo en peligro el único puntal que le queda al Trabajo Social para seguir manteniéndose unido como profesión y, por ese medio, la única posibilidad que le queda de alejar el peligro de disgregarse en una multitud de ocupaciones sin nexo común. No quiero decir que deban rechazarse completamente los nuevos enfoques de la filosofía posmoderna que —como señalé— son extraordinariamente útiles para entender mejor ciertos procesos sociales y profesionales. Lo que creo que habría que rechazar —o, quizás mejor, poner en su lugar— es esa visión que deducen de que han encontrado un punto de vista crítico (político) inexpugnable desde el que anular cualquier pretensión de validez que presente la idea de una justificación ética; o desde el que reducirla a una mera cuestión de lucha de poder. Las luchas de poder existen. Pero lo que nos distingue todavía como seres humanos es que podemos razonar ante los demás la justificación en que se fundan nuestras pretensiones. También las instituciones aspiran a poseer poder en sus ámbitos. Pero lo que las legitima —lo que les confiere autoridad moral— no es el poder que tengan, sino la capacidad de que dispongan para generar confianza y consenso entre sus integrantes y entre los ciudadanos en general. Y esa capacidad de generar consenso depende de un modo crucial de que hagan visible claramente un compromiso con los valores que la sociedad aprueba y exige. En el caso de las instituciones profesionales, tal cosa se realiza a través de los valores, principios, normas y criterios que configuran su ética profesional. Cuanto mejor esté desarrollada, cuanto mejor sea conocida, cuanto más fielmente sea puesta en práctica en las actividades de los profesionales, mayor será la legitimidad que tengan dichas instituciones. Pero, también, mejor podrá realizar su función de integrar en una sola voz lo que de otra manera terminaría diluyéndose en una actividad cualificada sin capacidad para negociar socialmente su destino.

O bien, si lo miramos desde el lado de los trabajadores sociales, que puedan ser rescatados de esas situaciones que les hacen sentir que no son sino unos empleados más que están al albur de las empresas que los contratan dependerá de que las asociaciones profesionales sean capaces de superar el reto que la consecución de legitimidad les plantea en esta época de transformaciones posmodernas. Nunca como ahora —me atrevo a pensar— el futuro de la profesión depende de que se tome en serio la ética profesional.

Notas

1. He intentado construir una lista de principios característicos que fueran aceptables por las dos grandes tradiciones de la teoría del Estado: la de inspiración británica —en la que el bienestar se considera un ámbito independiente del económico, hasta el punto de que, según algunos autores, habría de estar regido por principios diferentes (Tit-

muss, 1968)—; y la de inspiración germánica —en la que los objetivos de planificación que se atribuyen al Estado social incluyen tanto los del ámbito económico como los del bienestar (García Pelayo, 1985[2]). Espero haberlo conseguido, aunque soy consciente de que el lenguaje en el que están expresados —más afín a la primera tradición— pueda chocar a los seguidores de la segunda, que parecen ser mayoritarios en los ámbitos jurídico-políticos españoles, como queda reflejado en la redacción de nuestra Constitución y entre sus interpretes; cfr. la polémica sobre la congruencia entre «Estado social» y «Estado democrático de Derecho» entre A. E. Pérez Luño (1979 y 2001[7]) y E. Díaz (1980 y 1981[8]) y, asimismo, la útil revisión actualizada de esta corriente del pensamiento español de B. González Moreno (2002).

2. Para hacerse una idea de la metodología que conlleva son útiles la compilación de Rose (1992) y la obra de Rothman y Sager (1998); una aplicación en España puede verse en Ximénez Sandoval *et al.* (1999). Para alguna bibliografía complementaria y una evaluación del cambio en los principios fundamentales del Trabajo Social que supone este enfoque, cfr. Salcedo Megales (2000*a*: 98-100). Para un juicio crítico sobre el modo en que se está extendiendo el *case management* por casi todos los ámbitos de la administración social y por casi todos los países que tienen un Estado del bienestar, cfr. Cnaan (1994) y Clarke (1996 y 1998).
3. Para hacerse una idea sobre las características del Trabajo Social antidiscriminatorio son útiles las obras de Dominelli y McLeod (1989), Dominelli (1990, 1996, 1997[2]*a*, 1997*b* y 1998) y Thompson (1997[2], 1998 y 2000). Para alguna bibliografía complementaria y una evaluación del cambio en los principios fundamentales del Trabajo Social que supone este enfoque, cfr. Salcedo Megales (2000*a*: 95-98). Para algunas críticas de esta concepción, Hudson *et al.* (1994), Braye y Preston-Shoot (1995), O'Brien y Penna (1998), Williams (1999) y Wilson y Beresford (2000).
4. Un buen resumen de estas críticas se encuentra en Banks (1998). Es interesante comparar las críticas que recoge Banks (1995 y 1998) al código deontológico de la British Association of Social Workers con las que se le hacían menos de veinte años antes —recogidas en Watson (1985)— como muestra del cambio moral que ha sufrido la profesión en ese espacio de tiempo.
5. Listas como ésta pueden encontrarse en Banks (1995: 56-59) y Thompson (2000: c. 5). Esta propuesta recoge lo esencial de aquéllas con la virtud añadida de alguna precisión más.
6. Como se verá en la explicación que sigue, mi visión de las ideas características de la filosofía posmoderna está sesgada por la creencia de que su núcleo más sólido se encuentra en la filosofía estructuralista y posestructuralista francesa; esto es, en autores como Althusser, Bourdieu, Lacan, Barthes, Derrida, Foucault, Lyotard o Baudrillard. Pero no creo que todas ellas, o, al menos, no exactamente como sus autores las expresaron, hayan sido igualmente aceptadas. Por ello considero importante no perder de vista cómo están siendo utilizadas en el ámbito del Trabajo Social en obras como Rojek, Peacock y Collins (1988), Parton (1991, 1994 y 2001), McBeath y Webb (1991 y 1997), Webb (1991 y 1996), Howe (1994 y 1996), O'Brien y Penna (1998), los autores recogidos en Chambon, Irving y Epstein (1999) y Healy (2000).
7. El análisis de referencia sobre cómo se constituyó ese espacio intermedio —lo «social»— entre la acción del Estado y la conducta individual es el de Donzelot (1977); un análisis complementario y más complejo —que utiliza la metodología de la sociología histórica y de la teoría de la acción social de la economía del bienestar— puede encontrarse en De Swaan (1988). El papel de mediación del Trabajo Social recibe su

tratamiento canónico en los trabajos de Philp (1979) y Davies (1985[2]). Sobre el «mandato social» como característica definitoria de la identidad profesional del Trabajo Social, puede verse Horne (1987).

8. No quisiera dejar en el aire flotando la sensación de que ésta es una idea atractiva, pero difícil de realizar. En Salcedo (1998: 208 y ss.) presenté como modélica la iniciativa de la Asociación Nacional Estadounidense de Trabajadores Sociales de promover el debate sobre cómo estaban cambiando los modos de hacer Trabajo Social con el cambio de la política federal norteamericana (recogida en los números 5 y 6 del volumen 41, correspondiente a 1996, de la revista *Social Work*). Asimismo me parece modélico para afrontar los nuevos retos el Código de Ética que dicha Asociación aprobó en 1997 (NASW, 1997). También me gustaría llamar la atención sobre el debate que existe en el ámbito del Trabajo Social sobre cómo el «fracaso» del modelo comunitario de salud mental ha dejado en una situación muy precaria a aquellos profesionales que inicialmente se comprometieron con la transformación del sistema de salud mental (cfr. Salcedo, 2001). En todos estos esfuerzos se aprecia claramente el compromiso de la profesión con la defensa de valores públicamente aceptados y con la transformación de las realidades institucionales hacia el horizonte de realización que ellos marcan.

8. Bibliografía básica comentada

La gran tradición —por cantidad y calidad— de reflexión ética sobre la actividad profesional del Trabajo Social es la estadounidense. De ella, en su momento, contamos con la traducción del clásico de 1957 de F. P. Biestek, *Las relaciones de «casework»*, Madrid, Aguilar, 1966, que sentó las bases de la discusión ética en Trabajo Social hasta bien entrada la década de los setenta del siglo pasado y que todavía se puede leer con mucho provecho.

Perteneciente al mismo período, también dispusimos de la traducción de la compilación de 1967 de E. Younghusband (comp.), *Trabajo Social y valores sociales*, Madrid, Euramérica, 1971, que, sin embargo, ya tiene poco que ofrecer a los profesionales actuales.

De otras obras clásicas de esta tradición, por el contrario, no disponemos de traducciones. Entre ellas habría que mencionar la de C. S. Levy (1976): *Social Work Ethics*, Nueva York-Londres, Human Sciences Press, y la de F. G. Reamer (1982): *Ethical Dilemmas in Social Service*, Nueva York, Columbia University Press.

De la otra tradición importante de reflexión ética del Trabajo Social, la británica, contamos con la traducción de la excelente monografía de 1995 de S. Banks, *Ética y valores en el trabajo social*, Barcelona, Paidós, 1997, que trata de todas las discusiones que, a partir de la década de los ochenta, se han suscitado en el ámbito del Trabajo Social. Desdichadamente, no contamos con traducciones de obras importantes de esa tradición para comprender bien cómo se ha llegado a ese punto; por ejemplo, R. Plant (1970): *Social and Moral Theory in Casework*, Londres, Routledege & K. Paul; N. Timms (1983): *Social Work Values. An Enquiry*, Londres,

Routledege & K. Paul; o C. L. Clark y S. Asquith (1985): *Social Work and Social Philosophy*, Londres, Routledege & K. Paul. Tampoco contamos con traducciones de algunas obras de referencia de la que quizá constituye la corriente más interesante de esta tradición: la que se refiere a cómo se está enfrentando la profesión a los retos éticos que le ha presentado la transformación del Estado del bienestar; por ejemplo, R. Hugman y D. Smith (comps.) (1995): *Ethical Issues in Social Work*, Londres, Routledge; N. Parton (comp.) (1996): *Social Theory, Social Change and Social Work*, Londres-Nueva Yok, Routledge; y R. Hugman (1998): *Social Welfare and Social Value*, Londres, Macmillan.

Dado lo reciente de la creación de los estudios universitarios de Trabajo Social en España, sería difícil que en nuestro país se hubiera desarrollado una reflexión del mismo nivel que la de las tradiciones arriba mencionadas. Sin embargo, ya contamos con algunas obras bien fundamentadas dedicadas a la ética del Trabajo Social, por ejemplo la de D. Salcedo (1995): *Autonomía y bienestar. La ética del trabajo social*, Granada, Comares, y la de F. J. Bermejo (2002): *La ética del trabajo social*, Bilbao, Desclée de Brouwer. Además, junto a estos autores, que se dedican a los problemas específicos del ejercicio profesional, existe otro conjunto de ellos que están más atentos a la reflexión sobre la misión moral del Trabajo Social, como son los recogidos en la compilación de N. Kisnerman (comp.) (2001): *Ética, ¿un discurso o una práctica social?*, Barcelona, Paidós.

9. Bibliografía complementaria

Abramovitz, M. (1998): «Trabajo social y transformación social: un teatro de confrontaciones», *Cuadernos Andaluces de Bienestar Social*, n.os 6-7 (2000), pp. 3-33.

Aldridge, M. (1996): «Dragged to Market: Being a Profession in the Postmodern World», *British Journal of Social Work*, n.º 26, pp. 177-194.

Banks, S. (1997): *Ética y valores en el trabajo social*, Barcelona, Paidós.

— (1998): «Professional Ethics in Social Work, What Future?», *British Journal of Social Work*, n.º 28, pp. 213-231.

Bauman, Z. (1992): *Libertad*, Madrid, Alianza Editorial.

— (1999): *Trabajo, consumisno y nuevos pobres*, Barcelona, Gedisa.

— (2001): *La posmodernidad y sus descontentos*, Madrid, Akal.

Braye, S., y M. Preston-Shoot (1995): *Empowering Practice in Social Care*, Buckingham, Open University P.

Chambon, A., A. Irving y L. Epstein (comps.) (2001): *Foucault y el trabajo social*, Granada, Maristán.

Clarke, J. (1996): «After Social Work?», en N. Parton (comp.), *Social Theory, Social Change and Social Work*, Londres-Nueva York, Routledge.

— (1998): «Thriving on Chaos? Managerialisation and Social Welfare», en J. Carter (comp.), *Postmodernity and the Fragmentation of Welfare*, Londres-Nueva York, Routledge.

Cnaan, R. A. (1994): «The New American Social Work Gospel: Case Management of the Chronically Mentally Ill», *British Journal of Social Work*, n.º 24, pp. 533-557.

Congress, E. P. (1999): *Social Work Values and Ethics*, Chicago, Nelson-Hall.
Davies, M. (1985[2]): *The Essential Social Worker*, Aldershot, Ashgate-Wilwood House.
Díaz, E. (1980): «El Estado democrático de Derecho en la Constitución española de 1978», en E. Díaz (1982): *Socialismo en España: el partido y el Estado*, Madrid, Mezquita.
— (1981[8]): *Estado de Derecho y sociedad democrática*, Madrid, Taurus.
Dominelli, L. (1990): *Women and Community Action*, Londres, Venture P.
— (1996): «Deprofessionalizing Social Work: Anti-Oppressive Practice, Competencies and Postmodernism», *British Journal of Social Work*, n.º 26, pp. 153-175.
— (1997[2]*a*): *Anti-racist Social Work*, Londres, Macmillan.
— (1997*b*): *Sociology for Social Work*, Londres, Macmillan.
— (1998): «Anti-oppressive practice in context», en R. Adams, L. Dominelli y M. Payne (comps.): *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates*, Londres, Macmillan.
—, y E. Mcleod (1999): *Trabajo social feminista*, Madrid, Cátedra.
Donzelot, J. (1979): *La policía de las familias*, Valencia, Pre-textos.
Esping-Andersen, G. (2000): *Fundamentos sociales de las economías postindustriales*, Barcelona, Ariel.
García Pelayo, M. (1985[2]): *Las transformaciones del Estado contemporáneo*, Madrid, Alianza Editorial.
Giddens, A. (1993): *Consecuencias de la modernidad*, Madrid, Alianza Editorial.
— (1995): *Modernidad e identidad del yo. El yo y la sociedad en la época contemporánea*, Barcelona, Península
— (1998): *Más allá de la izquierda y la derecha. El futuro de las políticas radicales*, Madrid, Cátedra.
González Moreno, B. (2002): *El Estado Social. Naturaleza jurídica y estructura de los derechos sociales*, Madrid, Civitas.
Grazziosi, L. (1976): *Códigos de Ética del Servicio Social*, Buenos Aires, Humanitas.
Habermas, J. (1975): *Problemas de legitimación del capitalismo tardío*, Buenos Aires, Amorrortu.
— (1985): «La modernidad, un proyecto incompleto», en H. Foster (comp.), *La posmodernidad*, Barcelona, Kairós.
Harris, J. (1999): «State Social Work and Social Citizenship in Britain: From Clientelism to Consumerism», *British Journal of Social Work*, n.º 29, pp. 915-937.
Healy, K. (2001): *Trabajo Social. Perspectivas contemporáneas*, Madrid, Morata.
Hopkins, J. (1996): «Social Work through the Looking-glass», en N. Parton (comp.), *Social Theory, Social Change and Social Work*, Londres-Nueva York, Routledge.
Horne, M. (1987): *Values in Social Work*, Aldershot, Wildwood House.
Howe, D. (1994): «Modernidad, postmodernidad y trabajo social», en D. Salcedo Megales (comp.) (1999): *Los valores en la práctica del trabajo social*, Madrid, Narcea-CABS.
— (1996): «Surface and Depth in Social Work Practice», en N. Parton (ed.), *Social Theory, Social Change and Social Work*, Londres-Nueva York, Routledge.

Hugman, R. (1996): «Professionalization in social work: the challenge of diversity», *International Social Work*, n.º 39, pp. 131-147.
— (1998): *Social Welfare and Social Value*, Londres, Macmillan.
Hudson, A., *et al.* (1994): «Practising Feminist Approaches», en C. Hanvey y T. Philpot (comps.), *Practising Social Work*, Londres, Routledge.
Husband, C. (1995): «The morally active practitioner and the ethics of anti-racist social worker», en R. Hugman y D. Smith (comps.), *Ethical Issues in Social Work*, Londres, Routledge.
Informe Barclay (1992): *Trabajadores sociales: su papel y cometidos*, Madrid, Narcea.
Jameson, F. (1991): *El posmodernismo o la lógica cultural del capitalismo avanzado*, Barcelona, Paidós.
Koehn, D. (1994): *The Ground of the Professional Ethics*, Londres, Routledge.
Leonard, P. (1996): «Tres discursos sobre la práctica: una revaluación postmoderna», *Cuadernos Andaluces de Bienestar Social*, n.º 3 (1998), pp. 3-24.
Loewenberg, F., y R. Dolgoff (1996[5]): *Ethical Decissions for Social Work Practice*, Itasca, Illinois, F. E. Peacock Pu.
Mann, K. (1998): «"One step beyond": Critical Social Policy in a "Postmodern" Britain», en J. Carter (comp.), *Postmodernity and the Fragmentation of Welfare*, Londres-Nueva Yok, Routledge.
McBeath, G., y S. Webb (1991): «Social Work, Modernity and Post-modernity», *Sociological Review*, n.º 39, pp. 745-762.
— y — (1997): «Community Care: A Unity of State and Care? Some Political and Philosophical Considerations», en R. Hugman *et al.* (comps.), *Concepts of Care. Developments in Health and Social Welfare*, Londres, Arnold.
Montoro, C., y R. Montoro (1996): «Del Estado de Bienestar a la Sociedad de Bienestar», en R. Casilda y J. M. Tortosa (comps.), *Pros y contras del Estado del Bienestar*, Madrid, Tecnos.
Moreno Pestaña, J. L. (1995): «Ética y estética del trabajo social. Nuestra profesión ante el debate de la postmodernidad», *Revista de Treball Social*, n.º 140, pp. 32-39.
— (2001): «Prólogo. "Es difícil decirlo": encuentro de un filósofo con el trabajo social», en A. Chambon, A. Irving y L. Epstein (comps.), *Foucault y el trabajo social*, Granada, Maristán.
Mullard, M., y P. Spicker (1998): *Social Policy in a Changing Society*, Londres, Routledge.
Navarro, V. (2000): *Globalización económica, poder político y Estado del Bienestar*, Barcelona, Ariel.
NASW (1999): «Código de ética de la Asociación Nacional de Trabajadores Sociales estadounidenses», D. Salcedo Megales (comp.), *Los valores en la práctica del trabajo social*, Madrid, Narcea-CABS.
O'Brien, M., y S. Penna (1998): «Oppositional postmodern theory and welfare analysis: anti-oppressive practice in a postmodern frame», en J. Carter (comp.), *Postmodernity and the Fragmentation of Welfare*, Londres-Nueva York, Routledge.
Parton, N. (1991): *Governing the Family: Child Care, Child Protection and the State*, Londres, Macmillan.
— (1994): «"Problematics of Government", (Post)Modernity and Social Work», *British Journal of Social Work*, n.º 24, pp. 9-32.

— (2001): «Reconfiguración de las prácticas de bienestar infantil: prácticas, riesgo, liberalismo avanzado y gobierno de la libertad», en A. Chambon, A. Irving y L. Epstein (comps.): *Foucault y el trabajo social*, Granada, Maristán.
Payne, M. (1985): «The Code of Ethics, the Social Work Manager and the Organisation», en D. Watson (comp.), *A Code of Ethics for Social Work. The Second Step*, Londres, Routledege & K. Paul.
Pérez Luño, A. E. (1979): «Estado de Derecho y derechos fundamentales», en VV.AA., *Los derechos humanos. Significación, estatuto jurídico y sistema*, Sevilla, Publicaciones de la Universidad de Sevilla.
— (2001[7]): *Derechos humanos, Estado de Derecho y Constitución*, Madrid, Tecnos.
Philp, M. (1979): «Notes on the form of knowledge in social work», *Sociological Review*, n.º 27, pp. 83-111.
Rojek, C., G. Peacock y S. Collins (1988): *Social Work and Received Ideas*, Londres, Routledge.
Rorty, R. (1991): *Contingencia, ironía y solidaridad*, Barcelona, Paidós.
— (1996): «La prioridad de la democracia sobre la filosofía», en R. Rorty, *Objetivismo, relativismo y verdad*, Barcelona, Paidós.
Rose, S. (comp.) (1992): *Case Management and Social Work Practice*, Nueva York, Longman.
Rothman, J., y J. S. Sager (1998): *Case Management. Integrating Individual and Community Practice*, Booston, Allyn & Bacon.
Salcedo Megales, D. (1998): *Autonomía y bienestar. La ética del trabajo social*, Granada, Comares.
— (1999): «Introducción», en D. Salcedo Megales (comp.), *Los valores en la práctica del trabajo social*, Madrid, Narcea-CABS.
— (2000*a*): «La evolución de los principios del trabajo social», *Acciones e investigaciones sociales*, n.º 11, pp. 79-111.
— (2000*b*): «¿Tiene el Estado la obligación de desarrollar una cultura de la identidad personal?», *Telos*, IX (1), pp. 75-92.
— (2001): «La rebelión ética. Principios del trabajo social en el ámbito de la salud mental», *Trabajo Social y Salud*, n.º 40, pp. 15-42.
Schmidtz, D. (2000): «Asumir la responsabilidad», en D. Schmidtz y R. Goodin, *El bienestar social y la responsabilidad individual*, Madrid, Cambridge U. P.
Smith, C., y S. White (1997): «Parton, Howe and Postmodernity: A Critical Comment on Mistaken Identity», *British Journal of Social Work*, n.º 27, pp. 275-295.
Swaan, A. de (1992): *A cargo del Estado*, Barcelona, Pomares-Corredor.
Thompson, N. (1997[2]): *Antidiscriminatory Practice*, Londres, Macmillan.
— (1998): *Promoting Equality*, Londres, Macmillan.
— (2000): *Understanding Social Work*, Londres, Macmillan.
Titmuss, R. (1968): *Commitment to Welfare*, Londres, Allen & Unwin.
Vanstone, M. (1995): «Managerialism and the ethics of management», en R. Hugman y D. Smith (comps.), *Ethical Issues in Social Work*, Londres, Routledge.
Watson, D. (comp.) (1985): *A Code of Ethics for Social Work. The Second Step*, Londres, Routledge & K. Paul. London.
Webb, D. (1991): «Puritans and Paradigms: a Speculation on the Form of New Moralities in Social Work», *Social Work and Social Sciences Review*, n.º 2, pp. 146-59.

— (1996): «Regulation for Radicals: the State, CCETSW and the Academy», en N. Parton (comp.), *Social Theory, Social Change and Social Work*, Londres-Nueva York, Routledge.

Williams, C. (1999): «Connecting Anti-racist and Anti-oppressive Theory and Practice: Retrenchment or Reappraisal?», *British Journal of Social Work*, n.º 29, pp. 211-230.

Wilson, A., y P. Beresford (2000): «"Anti-oppressive Practice": Emancipation or Appropriation?», *British Journal of Social Work*, n.º 30, pp. 553-573.

Wilson, T., y D. Wilson (comps.) (1991): *The State and Social Welfare*, Londres, Longman.

Ximénez Sandoval, P., *et al.* (1999): «Un programa de seguimiento y cuidados comunitarios de personas que padecen enfermedad mental crónica», *Trabajo Social Hoy*, n.º 28bis, pp. 77-85.

12. Las necesidades sociales. Conceptos. Perspectivas en el análisis de las necesidades sociales. Problemas sociales y necesidades

Clarisa Ramos Feijoo

1. Resumen

El capítulo 12 nos introduce en el tema de las necesidades. A lo largo de las siguientes páginas vamos a estudiar las distintas posiciones teóricas desde las que se ha definido el concepto de necesidad para entender la importancia que tiene y la variedad de discursos existentes para explicarlo. Partiendo de la idea básica según la cual necesidad es «carencia de algo», definiremos con mayor precisión cómo puede entenderse de manera operativa este concepto para la intervención social.

En primer lugar comenzaremos con una introducción en la que se expondrán los aspectos imprescindibles en el ámbito de las necesidades para la intervención desde el Trabajo Social. Constataremos así que existen distintos marcos teóricos desde los que se define el concepto de necesidad y que en función de ellos pueden construirse diferentes tipos de indicadores que orienten la intervención. La correcta determinación de las necesidades es un factor imprescindible para garantizar una buena intervención tanto en el ámbito micro como en el macrosocial. Posteriormente se explicará en líneas generales alguno de los conceptos que utilizaremos a lo largo del capítulo y estableceremos las diferencias entre necesidad, deseo, demanda y recurso, además de definir el problema social. Un acercamiento somero a los planteamientos que sostienen las teorías más importantes será el siguiente paso, y eso nos permitirá saber de qué manera entiende cada una la necesidad y por tanto cómo la aplican los trabajadores sociales en su práctica pro-

fesional. Comenzaremos estudiando la obra de Charlotte Towle, trabajadora social estadounidense que realizó un amplio análisis aplicado sobre las necesidades básicas y su detección en el Trabajo Social. En segundo término analizaremos la teoría de las necesidades de Maslow, que se inscribe en el ámbito de la psicología motivacional, y luego nos centraremos en las propuestas de las corrientes enmarcadas en la teoría del desarrollo humano. Por último estudiaremos la relación entre Trabajo Social y necesidad, y su relación con los problemas sociales.

2. Introducción

El concepto de necesidad ha sido definido por numerosos autores y ha dado lugar a teorías que nos aportan distintas argumentaciones según el área de conocimiento en que nos situemos. Decimos que se trata de un término polisémico porque admite diferentes significados y puede entenderse en más de un sentido. Las definiciones y debates sobre las necesidades se remontan al propio Aristóteles y han ido variando de acuerdo con las diferentes perspectivas teóricas desde las que se han enfocado. Para comprender la importancia del debate digamos que autores del renombre de Jean-Jacques Rousseau o Émil Durkheim realizaron importantes aportaciones a su definición. También ha sido objeto de atención de la sociología y la psicología, tanto por lo que respecta a su vinculación con la teoría social como por su relación con cuestiones motivacionales. Y no menos importantes han sido las diferentes perspectivas que sobre el concepto han ofrecido ciencias como el derecho, la filosofía y la economía. Es, por tanto, un tema de abordaje multidisciplinar que nos brinda una enorme producción teórica a la que podemos recurrir para orientar nuestra intervención cotidiana como profesionales del Trabajo Social. Por ello es vital conocer el corpus teórico que sostiene el concepto de necesidad para saber con qué enfoque debemos plantear nuestro trabajo, pues no en vano toda intervención parte siempre desde una intencionalidad. No obstante, y aunque trataremos de abordar una extensa gama de teorías, haremos hincapié en las que están más vinculadas al Trabajo Social.

Actualmente hay dos grandes líneas teóricas que aglutinan las diferentes posiciones, definiciones y aportaciones al concepto de necesidad. Por un lado, las que contemplan las necesidades como universales, y por otro las que sostienen que la definición y el análisis de las necesidades dependen del contexto cultural en el que se está interviniendo. Esta dualidad responde al debate entre universalidad o relatividad. Para centrarnos en la aplicación del concepto al campo de la intervención social debemos tomar como punto de partida las teorías modernas sobre el desarrollo, que han suscitado una serie de debates y planteamientos de sumo interés para la definición operativa del concepto de necesidad que se maneja en el Trabajo Social.

Cuando hablamos de teorías modernas sobre el desarrollo nos estamos refiriendo a aquellas que rechazan la interpretación del desarrollo como mero crecimiento económico y se ciñen por tanto a la potenciación del desarrollo humano. Desde este punto de vista la noción de necesidades humanas básicas fue reconocida por primera vez en la Conferencia de Cocoyoc, que marcó un hito en la definición de lo que ha dado en llamarse «el otro desarrollo». El «otro desarrollo» es el que considera a las personas elemento fundamental y orientador del crecimiento de los países. No se pone en duda la necesidad de incrementar recursos materiales ni se quita importancia al crecimiento económico, pero su planteamiento básico se centra en que dicho crecimiento esté orientado al servicio de las personas. Y su objeto de atención no lo constituyen las personas que hoy son sujetos de necesidades, sino el criterio de sostenibilidad, es decir, el cuidado de los recursos para las generaciones futuras.

El concepto de necesidad influye tanto en la intervención microsocial como en la macrosocial. Los «mapas de necesidades» son una herramienta clave en la elaboración de políticas sociales y constituyen un recurso muy utilizado en la intervención macrosocial. Son un reflejo de la existencia de personas con necesidades básicas insatisfechas dentro de una determinada demarcación territorial. Se elaboran a partir de una serie de indicadores sociales que reflejan las necesidades básicas insatisfechas con el fin de organizar y planificar la intervención de los equipos sociales.

Pero como hemos dicho, las teorías que fundamentan el concepto de necesidad son variadas. El profesor Gregorio Rodríguez Cabrero [1], por ejemplo, utiliza tres niveles de análisis complementarios que exponemos a continuación:

Niveles de análisis

A) Definición y diferenciación de deseos y demandas
B) Diferentes perspectivas teórico-ideológicas
C) Problemas de medición de la necesidad

} **Concepto de necesidad**

a) Definición y diferenciación de deseos y demandas

A tenor de las definiciones que se ofrecen de necesidades y deseos, su diferenciación correcta establece las prioridades en la intervención.

b) Concepciones teórico-ideológicas

Siguiendo a Rodríguez Cabrero, podemos distinguir cuatro concepciones predominantes en el ámbito de la política social sobre el concepto de necesidad:

1. Visión etnometodológica: considera el concepto de necesidad no universal, plural y ambiguo. La necesidad social es el resultado de creencias y actividades de los profesionales de la política social (G. Smith).
2. Sustitución del concepto de necesidad por el de demanda: considera que la demanda tiene un carácter más objetivo y lo vincula a la medición del coste de la satisfacción de las necesidades. Es defendida por algunas doctrinas económicas (Culyer, Robertson y Nevitt).
3. Corrientes radicales y marxistas: Taylor Gooby denuncia la reducción del concepto de necesidad a un contexto administrativo sin considerar la forma en que se crean las necesidades en el ámbito capitalista contemporáneo. Introduce el concepto de las falsas necesidades (Agnes Heller). Para abundar en la taxonomía señalemos que la teoría de Marx plantea la naturaleza histórica de las necesidades. Para Marx existían necesidades humanas objetivas y universales, pero la implantación de determinados modos de producción genera ciertos tipos de necesidad. La teoría de Marx es analizada por Agnes Heller (Escuela de Budapest), quien plantea que en el seno de los grupos sociales se suscitan determinados tipos de necesidad. Podemos entonces hablar de la existencia de diferentes necesidades. La teoría de Marx plantea una clasificación histórico-filosófico-antropológica de la necesidad según la cual hay:

   — Necesidades naturales (necesidades físicas), que se satisfacen socialmente.
   — Necesidades socialmente determinadas (necesidades sociales).

   En esta línea se inscribe también la teoría de las necesidades de Doyal y Gough.

4. Posición de Hirsch: señala la capacidad del capitalismo contemporáneo de generar deseos que no pueden satisfacerse. Aboga por el control de los bienes escasos.

c) Problema de la medición de las necesidades

Puede decirse que el concepto de necesidad es medible a través de una serie de indicadores. Pero es importante recordar que en la determinación de necesidades hay dos concepciones enfrentadas en mayor o menor medida:

— La suscrita por los profesionales de los servicios sociales.
— La que mantienen los usuarios, concepto de necesidades sentidas (Bradshaw).

Como hemos dicho, no es nuestra intención detenernos en cada una de las teorías existentes, sino acercarnos al conocimiento en profundidad de aquellas que entendemos revisten una especial importancia por su aplicación práctica en la intervención cotidiana del Trabajo Social. Valga, pues, este somero recorrido que hemos realizado por varias de ellas.

3. Algunos conceptos aclaratorios

3.1 Necesidad

Necesidad es un término polisémico que en principio remite a la carencia de algo. El diccionario de la Real Academia Española de la Lengua ofrece unas ocho acepciones de «necesidad» de entre las cuales hemos escogido algunas para ilustrar lo que en el imaginario social evoca este término: a) impulso irresistible que hace que las causas obren infaliblemente en cierto sentido; b) todo aquello a lo que es imposible sustraerse, faltar o resistir; c) carencia de las cosas que son menester para la conservación de la vida; d) falta continuada de alimento hasta desfallecer, y e) especial riesgo o peligro que se padece, y en que se necesita pronto auxilio. Como puede comprobarse, el concepto de necesidad va unido a la falta o carencia de algo, en la mayor parte de los ejemplos considerado como indispensable para la vida. Constatamos también que en la última acepción se incorpora el concepto de la necesidad de pronto auxilio, que en principio genera un conflicto a la hora de especificarlo en el Trabajo Social porque apela a diversas realidades [2]. A lo largo del capítulo desarrollaremos los distintos criterios y planteamientos teóricos que sustentan la definición del término «necesidad», pero operativamente nos referiremos a ésta como: «Un estado de carencia que lleva implícita la potencialidad de moverse en dirección a su satisfacción». Existe asimismo una diferencia entre *necesidades humanas básicas*, que son las imprescindibles para garantizar la existencia de la vida, y *necesidades sociales*, que son las que están vinculadas a una realidad y a un contexto histórico-social en función de las distintas perspectivas teóricas.

3.2 Deseo

La diferencia entre *deseo* y *necesidad* radica en que esta última implica un *juicio objetivo* y el deseo responde a un *juicio subjetivo.* Sin embargo, el hecho de que la necesidad sea objetiva supone que se es consciente de un déficit, de una falta, sin que ello se traduzca en un conocimiento concreto del tipo de carencia de que se trate. En todo caso lo que resulta fundamental por lo que respecta a nuestra disciplina es no confundir las necesidades

de las personas-clientes con las del trabajador social, con las establecidas por la institución desde la que se intervenga o con las propias políticas sociales porque hacerlo puede repercutir muy negativamente en la intervención social.

Quede claro, pues, que «lo necesario» se inscribe en principio en el campo de lo objetivable, que el concepto de necesidad (en palabras de Riechmann [3]) «se refiere al mundo de los hechos (es empírico en cuanto que su referencia lo es)», mientras que el deseo se vincula al ámbito de lo consciente y lo ocasional. Sin embargo, pese a que ambos conceptos pertenecen a mundos diferentes, mantienen una estrecha relación.

3.3 Demanda

La demanda es la expresión explícita de la necesidad. Interesa particularmente al Trabajo Social porque —como veremos— no siempre responde a la necesidad principal que acucia a una persona, familia, grupo o comunidad. La demanda representa un primer paso en el proceso de intervención social, y el modo en que lo afrontemos es vital porque de él dependerá el futuro desarrollo de la relación de ayuda.

3.4 Problema social

Los problemas surgen de la insatisfacción de necesidades. En el Trabajo Social manejamos siempre una tríada de conceptos estrechamente relacionados entre sí: problemas, necesidades y recursos. La palabra «problema» es de origen griego y desde el punto de vista etimológico puede definirse como «poner delante»; es decir, un problema es todo aquello que se interpone en nuestro camino como un obstáculo o dificultad que hay que resolver. Cuando, yendo un poco más lejos, hablamos de «problema social», aludimos a una situación que afecta a un número importante de personas y que es considerada conflictiva para el conjunto de la sociedad. Más adelante desarrollaremos en profundidad el concepto.

3.5 Recurso

El recurso constituye una herramienta de trabajo cuyo sentido no debe quedar restringido únicamente a las prestaciones materiales, ya que abarca también la particular relación de ayuda que se establece entre el trabajador social y las personas que requieren su intervención profesional. Por ello es justo reconocer que en el ámbito de nuestra disciplina el primer recurso es la relación de ayuda, en el transcurso de la cual, además, son fundamentales

las potencialidades de ambas partes. Como profesionales debemos poner en juego todos nuestros recursos internos con el fin de hacer gala de la mayor empatía posible en el transcurso de la relación.

4. Aplicación de los conceptos al Trabajo Social

4.1 Necesidad, demanda y Trabajo Social

La necesidad se hace explícita a través de la demanda, pero no siempre ésta expresa la necesidad real o su verdadero alcance. Existen una serie de factores que influyen a la hora de hacer una demanda de modo que las verdaderas necesidades aparecen encubiertas tras otras que resulta más fácil o menos violento plantear. Cristina de Robertis [4] analiza este tipo de situaciones y utiliza para referirse a ellas la expresión «inducción a la demanda». Describe, por ejemplo, algunos de los condicionantes con los que una persona acude a solicitar la intervención de un trabajador social: desde aquella que se acerca alentada por alguien que le ha convencido de estar en posesión de un derecho que le permite ser atendida hasta la que está al tanto de nuevas disposiciones legales que la incluyen en el acceso a algún tipo de ayudas, pasando por aquella otra que acaba planteando una necesidad que no es básica buscando simplemente la cercanía con un trabajador social de un determinado servicio al que considera con una mayor capacidad de escucha y empatía para atenderla. Siguiendo esta línea de análisis, y en clara referencia a los servicios sociales y la demanda social, Casado y Guillén nos hablan de los «mediadores de la demanda», en cuya categoría incluyen a los profesionales de los servicios sociales, a las fuerzas políticas, que en época electoral se lanzan a un juego de promesas y denuncias que desemboca en un incremento de demandas, a las fuerzas sociales y, en el ámbito de la iniciativa mercantil, a los profesionales de la publicidad, que desempeñan un papel fundamental a la hora de plantear las ofertas del mercado, como ocurre por ejemplo con las residencias de ancianos [5].

Con respecto a la demanda en sí, hemos de hacer referencia también a la dificultad que entraña para muchas personas acudir a profesionales del Trabajo Social, tanto de los servicios sociales como de cualquier otra instancia, porque relacionan este tipo de atención con un sector de la población con el que o no se quieren identificar o al que no pertenecen, lo que provoca en ellas un sentimiento de «vergüenza» que dificulta la exposición de su problema. En el imaginario social está muy arraigada la idea tradicional del trabajador social dedicado a la obtención de recursos materiales o prestaciones, y existe una cierta dificultad para asumir que somos profesionales capacitados para acompañar un proceso de desarrollo personal y de asistencia técnica sin que medie una necesidad de tipo económico o material.

Pero también la respuesta del trabajador social está sujeta a condicionantes que van desde sus propias aptitudes como profesional hasta las impuestas por el ámbito institucional en el que desarrolla su tarea o las políticas sociales en vigor. En todo caso es preciso considerar que las aptitudes profesionales incluyen la capacidad de descifrar nuevas claves para nuestra intervención. Como dice la profesora María Cristina Melano:

> Las situaciones de necesidad y urgencia de la gente deben ser el disparador que posibilite desplegar nuestra sensibilidad y creatividad en la búsqueda de propuestas. Éstas necesariamente tienen que ver con las interpretaciones teóricas que damos a los problemas: de ellas depende que los naturalicemos o los construyamos como objetos, la envergadura que les asignemos y las alternativas que visualicemos en torno a su atención [6].

Con respecto a la demanda, un buen profesional no puede limitarse al discurso en sí, sino que hay que descodificar lo que el cliente está planteando y afrontar la situación en su globalidad. En el Trabajo Social no hay recetas de intervención; simplemente, y aplicando el principio de individualización, hemos de acercarnos a la realidad concreta de cada situación con la que vamos a trabajar. Siguiendo este enfoque, es importante recordar el concepto de participación democrática como forma de acceder a la satisfacción de las necesidades, tal y como se recogía en el «Programa de Acción» sobre necesidades básicas de la OIT-Conferencia Mundial del Empleo de 1976: «Una política orientada a la satisfacción de necesidades esenciales supone la participación de la población en las decisiones que le afectan». La demanda implica un movimiento hacia la resolución de un conflicto, entendiendo éste como un malestar provocado por la inexistencia del satisfactor de la necesidad o por los obstáculos encontrados para acceder a él.

4.2 Problemas sociales y Trabajo Social

En 1982 Alexander Liazos analizó las diferentes definiciones de «problema social» y las dividió en dos grupos: por un lado las que apuntan a los aspectos objetivables como negativos en las situaciones consideradas problemas sociales y, por otro, las que sostienen quienes consideran que un problema se convierte en social cuando es percibido de manera conflictiva por un número significativo de personas y se toman medidas para cambiar esta situación. En general la literatura enmarca teóricamente ambas posiciones definiéndolas como: sociología del consenso y sociología del conflicto.

Para Alfredo Carballeda (2002) la intervención social requiere un conocimiento en profundidad de la realidad concreta en la que se actúa, y, centrándose en las problemáticas urbanas actuales, ilustra su tesis con el caso de la drogadicción: «En el terreno de la construcción de dispositivos frente a un problema social, la intervención implica una serie de problemas que

orientan nuevamente la mirada a la singularidad de las poblaciones sobre las que se pretende intervenir» [7].

En el Trabajo Social la definición del problema social es vital porque si éste surge de la insatisfacción de una necesidad y se extiende hasta el punto de afectar a un número elevado de personas, nuestra intervención deberá incidir tanto en el ámbito microsocial como en el macrosocial, en este caso a través de políticas sociales. El papel básico que el Trabajo Social ha de desempeñar en la formulación de políticas sociales se centra en la elaboración de indicadores que permitan profundizar en el conocimiento de los problemas sociales que afectan a la población. Los problemas sociales son multidimensionales, se relacionan con la población a la que afectan, con el contexto histórico, político y económico del lugar en el que se generan y, en un ámbito más específico, con las políticas sociales. Existen numerosos problemas que pasan de la esfera de lo doméstico, de lo privado, para convertirse en problemas sociales. El trabajo infantil o la violencia doméstica son un claro ejemplo de este proceso [8], pues, aunque han existido durante siglos, hasta que no alcanzaron la suficiente repercusión y la población en general no se concienció de su gravedad no se convirtieron en un problema social. Cuando hablamos de concienciación de la población, aludimos a que un porcentaje significativo de ella valora como ilegítima o injusta esa situación. Para Sullivan, Thompson, Wrigth, Gross y Spader (1980) existe un problema social cuando un grupo de personas con influencia toma conciencia de una situación injusta que atenta contra sus valores y trata de remediarla. Siguiendo con los ejemplos que nos ocupan, es indudable que la influencia de muchas asociaciones de mujeres y el cambio suscitado en la opinión pública por la inclusión de la perspectiva de género han permitido que la violencia doméstica pasara la frontera de lo individual para instalarse en la categoría de problema social. En el tema del trabajo infantil, la decisión de dotar a los niños de un nuevo estatus al considerarlos sujetos de derechos, el cambio en la percepción de la patria potestad como derecho/deber y la labor de sensibilización realizada por numerosas organizaciones no gubernamentales, que han introducido con tesón los conceptos del comercio justo y derechos humanos, han influido decisivamente en la opinión pública, que ha tomado partido y lo considera ya un problema social. Pero para Sullivan *et al.* es necesario también, para considerar que un problema es social, que el remedio a esa situación que atenta contra los valores del grupo provenga de una acción también grupal, se genere en el seno del propio grupo. En el caso del trabajo infantil, por ejemplo, hemos constatado que diversas organizaciones no gubernamentales han desarrollado campañas de boicot a empresas que utilizaban en sus procesos de producción mano de obra infantil y han elaborado diversos proyectos que tratan de ofrecer la mejor solución posible al problema, un problema de por sí bastante complejo, pues no es igual la situación de una familia del tercer mundo cuyos niños se ven obligados a trabajar para contribuir a la subsis-

tencia que la planteada por los casos de mano de obra infantil que han sido detectados en la economía sumergida de nuestro país (concretamente en la industria conservera de Murcia y la zapatera de Levante). Como vemos, el análisis de un problema social y sus propuestas de solución requieren la valoración detallada de un conjunto de variables.

Siguiendo esta línea de análisis también hemos de tener en cuenta que existen problemas que no necesariamente llegan a recibir el calificativo de «social» por la sencilla razón de que carecen del respaldo necesario para ello. Esta perspectiva ha sido analizada por Berger, que plantea la necesidad de delimitar al máximo la naturaleza de los intereses que mueven a un grupo a calificar de social un determinado problema *(debunking)* [9]. Si entendemos el problema social como una construcción, es lógico y esperable que determinadas cuestiones sean planteadas como problema social y otras no en función de la capacidad de las sociedades para darles respuesta, tal y como sostienen Sullivan *et al.* Por su parte, Remi Lenoir [10] describe un proceso de tres fases que llevan a la consolidación del problema social. Este proceso se inicia con la visibilización del problema, se continúa con una fase en la que se hace hincapié en su importancia para ser considerado problema social y finaliza en la tercera fase con su consolidación como «problema social». Esta última fase supondría la implicación de las políticas sociales en el ámbito del problema social, implicación que se traduce en la elaboración de indicadores y medidas de solución concretas, es decir, en la intervención del Estado. Por ejemplo, la creación de un centro de orientación sexual por parte de la Comunidad Autónoma de Madrid en el barrio de Chueca fue la respuesta al problema social que planteaban muchos adolescentes homosexuales que al reconocer su situación eran expulsados de sus casas y se veían obligados en muchos casos a ejercer la prostitución por carecer de recursos para mantenerse. Vemos pues que una situación que no era reconocida como problema social hasta hace unas décadas hoy obtiene respuesta por parte del Estado autonómico gracias al impulso y la movilización de un sector de la población que ha conseguido poner en evidencia su situación a través del apoyo de grupos de presión que velan por sus intereses. La objeción que cabe hacer en este aspecto es el peligro de que determinadas cuestiones se «naturalicen» para evitar que se constituyan en problemas sociales. Decir que algo es natural (como por ejemplo que «siempre habrá pobres») es como afirmar que es inevitable, es decir, asumir que esa situación no tiene solución y por tanto limitarse a abordarla como un mal endémico para el cual sólo cabe invertir en esfuerzos exclusivamente paliativos. Aquí es donde resulta vital la tarea de los profesionales del Trabajo Social: en la identificación de problemas sociales. El ejemplo más claro lo acabamos de comentar, y es el que plantea la pobreza desde una perspectiva naturalista como una circunstancia inherente al ser humano y por consiguiente inevitable. En este sentido el trabajador social debe tener como referente de primer orden el marco del desarrollo

humano, un enfoque que contempla la ampliación de oportunidades para que todas las personas puedan desarrollar al máximo sus potencialidades de modo que puedan vivir una vida larga, sana y duradera.

4.3 Estado de necesidad, recursos y Trabajo Social

En último término hemos de hacer referencia al concepto de «estado de necesidad» por su relación tanto con el Trabajo Social o los servicios sociales como con los recursos que sirven como instrumento para satisfacer las necesidades. Este concepto, que viene siendo objeto de atención en las prácticas de ayuda, queda reflejado en nuestra Constitución en el artículo 148.1.20 cuando al hacer referencia a la asistencia social dice que es aquella noción de ayuda que se presta a favor de quienes se encuentran en situación o estado de necesidad individual. Si bien la relación de este concepto con el Trabajo Social puede ser cuestionada, es indudable que en la valoración de estas situaciones intervienen siempre profesionales del Trabajo Social. Sirva como ejemplo la «Convocatoria de ayudas para situaciones de grave necesidad o extrema urgencia» para el ejercicio de 2003 realizada por el Departamento de Servicios Sociales de la Diputación Provincial de Soria [11]. Dichas ayudas tienen por objeto la cobertura de: gastos de alojamiento temporal ante emergencias o siniestros, necesidades básicas de subsistencia, situaciones graves o urgentes de carencia y otras necesidades primarias esenciales no cubiertas por los sistemas de protección social, gastos para adaptación de viviendas que garanticen la habitabilidad, rehabilitación o asistencia especializada y con carácter complementario para satisfacer necesidades en las áreas de instrucción o educación. Como vemos, se intenta cubrir una serie de necesidades humanas y sociales pero teniendo en cuenta como primer criterio de valoración la posibilidad de que la ayuda resuelva definitivamente la necesidad planteada (Base Sexta: Criterios de valoración). En este tipo de prestaciones es preceptivo el informe social con valoración y dictamen técnico sobre la concesión o denegación razonada. Por eso la definición y la identificación de las necesidades resultan en estos casos de suma ayuda para la utilización del recurso.

5. Diferentes aportaciones teóricas

5.1 Charlotte Towle: las necesidades básicas en el Trabajo Social

Charlotte Towle es una las pioneras del Trabajo Social. Nació en 1896 en la ciudad de Butte, en Montana, Estados Unidos, y falleció en 1966. Su labor docente se desarrolló en la Universidad de Chicago, donde realizó una serie de formulaciones sobre el Trabajo Social clínico. Su propuesta terminó de-

sarrollando el concepto del Trabajo Social como directamente asociado a la terapia social del siglo XX. Las ideas de Towle se sitúan en la llamada edad de oro de la historia de Estados Unidos, marcada por el desarrollo económico que siguió a la Segunda Guerra Mundial. Towle trabaja sobre la teoría y la técnica de ayuda básica a través de formas de capacitación *(empowering)* de las personas. Una de sus obras más reconocidas es *Common Human Needs* (1945). Su teoría de las necesidades explica el desarrollo personal aglutinando una serie de teorías de la enseñanza, el aprendizaje y la práctica del Trabajo Social [12]. Esta autora sostiene —como ya hemos tenido ocasión de señalar— que cuando las personas solicitan ayuda pueden estar ocultando además otras necesidades distintas de un simple respaldo económico. «People normally have a strong impulse to live beyond the mere survival level...» *(Common Human Needs)*. En esta obra, que constituye un libro de obligada referencia, la autora reconoce que las necesidades varían en función de la edad y las condiciones vitales, y estudia el significado que estas variaciones tienen en el ámbito de los programas de bienestar social de la asistencia pública. Así, nos propone un recorrido por las diferentes necesidades que se suscitan a lo largo del desarrollo evolutivo de las personas, que divide en cuatro etapas:

a) Infancia y niñez: en este primer estadio de la vida el instinto más importante es el de la conservación, y por eso los niños están dotados del reflejo de succión y de funciones como la digestión, la absorción, la respiración y la circulación. Ahí radican las fuentes primarias de la seguridad por lo que respecta al desarrollo personal. Para Towle es por tanto fundamental tener cubiertas las necesidades de alimentación y buena salud física, en la que incluye un adecuado proceso de digestión, porque en conjunto constituyen la base para el desarrollo del sentimiento de seguridad. Destaca además la capacidad innata para aprender que caracteriza esta etapa como la herramienta indispensable para lograr la independencia personal, de modo que si se frustran las posibilidades de aprendizaje se genera un alto grado de angustia e inseguridad emocional. En definitiva, en esta etapa debe trabajarse por garantizar las que identifica como «tres fuentes de seguridad»: 1) un cuidado constante y condiciones favorables para una buena salud como requisito para el bienestar; 2) oportunidades continuas de aprender y demostraciones de atención que estimulen al niño para que continúe aprendiendo cuando sienta peligrar su seguridad; 3) personas que lo quieran y a las que él quiera.

   Resulta interesante comparar los planteamientos que Towle realiza y las conclusiones a las que llega con los que formula la teoría del desarrollo humano, con los cuales encontramos total coincidencia. Podemos remitirnos también al concepto de Galtung de la violencia estructural, que se fundamenta en la negación de oportunida-

des para vivir una vida «digna de ser vivida». Pero Towle va más allá al señalar la importancia de lograr un adecuado desarrollo del sentimiento de seguridad, al cual, nos dice, es imposible llegar si se depende completamente de los demás. En este punto se detiene para analizar el papel del Trabajo Social como promotor del desarrollo de las potencialidades en situaciones que sumen a las personas en una vivencia de malestar y de carencia. De ahí que una y otra vez insista en la capacidad del trabajador social para «ayudar a la gente», ya que, continúa, «tratamos a la gente en una época de derrota ante las circunstancias de la vida» [13].

b) Al referirse a las necesidades de la adolescencia, Towle desarrolla una idea sobre la que luego volverían otras autoras del Trabajo Social. Sostiene la importancia vital de proporcionar a los adolescentes la mayor cantidad de posibilidades para realizar planes de futuro. Es pues imprescindible que los trabajadores sociales conozcan en profundidad los recursos de que dispone la comunidad en lo referente no sólo al ámbito de la salud o a cuestiones de conducta y orientación vocacional, sino todos aquellos que converjan en la posibilidad de realizar una actividad creadora. Towle dedica gran espacio a analizar los diversos simbolismos del dinero que pueden estar encubriendo necesidades de otro tipo; pues detrás del dinero, aparte de su utilidad para satisfacer las necesidades de subsistencia, puede haber también una necesidad de afecto, de poder o de reconocimiento social. Por eso para ella un trabajador social no debe sustraerse a la importancia de todas estas variables y ha de evitar limitarse a la mera satisfacción de las demandas manifiestas.

c) Al analizar las necesidades en la edad adulta y la vejez, Towle se centra en los problemas de la sociedad moderna, en la que la garantía para sobrevivir está determinada por otros factores que a veces dificultan la satisfacción de las necesidades humanas básicas. Para ello Towle propone crear medidas de seguridad social que mejoren las condiciones de vida. En todo caso, cuando se produce un desarrollo normal, las necesidades de la vida adulta estén vinculadas a una participación activa dentro del grupo social que les haga sentirse útiles y superarse continuamente. Ante la demanda de una persona adulta, hay que tener siempre presente la angustia que genera el hecho de solicitar ayuda. Es en este momento cuando una adecuada intervención profesional del trabajador social reviste una importancia fundamental para la posterior relación de ayuda. Es importante trabajar con las potencialidades de la persona y con el reconocimiento de su derecho a ser ayudada para implicarse en la satisfacción de su recurso. La autora hace hincapié en la importancia de los sentimientos que el trabajador social demuestre hacia los solicitantes como punto de partida para trabajar adecuadamente con los re-

cursos de que se disponga para que el usuario haga, en palabras de la autora, un «uso constructivo de los servicios de la institución, lo que a la larga significaría reforzar su autosuficiencia y disminuir la necesidad que tenga de ayuda ajena» [14]. Towle dedica todo este capítulo a desarrollar exhaustivamente las diferentes cuestiones a las que debemos enfrentarnos en nuestra intervención profesional frente a las necesidades de las personas adultas y su interacción con su entorno familiar y recurre reiteradamente a la consolidación del derecho de las personas a los programas de asistencia: «Todos los servicios se deben prestar como un derecho que le corresponde al beneficiario».

d) En cuanto a las necesidades de la vejez, se relacionan con el deterioro y la pérdida de la independencia e implican la necesidad de lograr adaptarse a las nuevas realidades. En este sentido los trabajadores sociales deben hacer frente a la habitual resistencia al cambio que plantean este tipo de usuarios, y su tarea se debe centrar en conseguir vencerla ofreciendo la oportunidad de expresarla, de hacerla evidente.

En cuanto a las modificaciones que plantean las distintas circunstancias de cada intervención, Towle centra su atención en las necesidades que presentan:

— Las personas con discapacidad: al principio del capítulo la autora nos alerta sobre la importancia de mantener los mismos criterios cuando trabajamos con personas que presentan problemas específicos y que necesitan servicios especiales que cuando lo hacemos con otros grupos. Además, en el caso de las personas discapacitadas, ilustra con una serie de ejemplos la necesidad de centrar el trabajo en las potencialidades y no en las carencias, y enumera los aspectos que hay que tener en cuenta en este tipo de intervenciones [15].
— La vida familiar como ámbito de conflictos. En este aspecto el conocimiento de las tramas familiares es un elemento indispensable en la intervención social. Así, sostiene: «Cuando un trabajador social no sólo conoce las necesidades afectivas de los niños y los jóvenes sino también ve en cada caso específico el significado que la paternidad ha tenido para cada uno de los cónyuges, puede ayudar mejor» [16].

Common Human Needs fue publicado como manual por la Oficina de Asistencia Pública de la Seguridad Social de los Estados Unidos. Su aparición suscitó numerosas discusiones, pero finalmente fue retirada de la circulación porque el planteamiento de las necesidades que defendía se consideró «socialista» y además coincidió cronológicamente con el auge de un movimiento de reivindicaciones impulsado por trabajadores del Servicio de

Asistencia Médica del Servicio de Salud de los Estados Unidos. La obra fue entonces «censurada» y las copias del manuscrito se destruyeron. Afortunadamente la NASW (Asociación de Trabajadores Sociales Norteamericanos) consiguió rescatarla y en la actualidad sigue siendo una de las aportaciones teórico-prácticas fundamentales en materia de necesidades en el ámbito del Trabajo Social. No en vano, y pese al paso del tiempo, refleja con precisión los aspectos que se han de tener en cuenta a la hora de identificar necesidades. Su defensa del reconocimiento de los derechos de la gente a la asistencia pone de manifiesto lo avanzado de sus ideas si tenemos en cuenta que en el ámbito de los servicios sociales en nuestro país sólo contamos con una ley que contemple un catálogo de prestaciones que se reconocerán de manera específica como derecho subjetivo y exigible [17]. Towle subraya la importancia de reconocer las necesidades de la gente como medio para favorecer su desarrollo integral como seres adultos sin generar un efecto de dependencia.

5.2 Teoría de las jerarquías de Maslow

Abraham Harold Maslow (1908-1970) es un psicólogo estadounidense nacido en Nueva York en el seno de una familia de inmigrantes ruso-judíos. Trabajó desde fundamentos existenciales y centró la formulación de su teoría en la existencia de una serie de necesidades. Su trabajo tuvo gran repercusión en el mundo de la empresa, pues los aspectos vinculados a la necesidad se utilizan en la motivación de los trabajadores. En este sentido la propuesta de Maslow fue innovadora y supuso un salto cualitativo hacia delante desde las perspectivas de Taylor y Fayol, que consideraban primordialmente a las personas como simples herramientas para una organización más efectiva de la producción. Además de su obra *Motivación y personalidad*, en la que describe las necesidades, continuó sus trabajos de investigación sobre este tema y los plasmó en una publicación posterior titulada *Hacia una psicología del ser* en la que sostiene que las necesidades que posee la persona forman parte de su desarrollo psicosocial; afirmaba, por ejemplo, que a las personas les motivan valores propios del ser humano como la verdad, la creatividad, la belleza o la plenitud y que el comportamiento variaba en función de que las necesidades básicas estén satisfactoriamente cubiertas o no. Toda la obra de Maslow se fundamenta en una idea central que sostiene que en la sociedad todas las personas son capaces de lograr el máximo nivel de autodesarrollo sin que ello implique limitar las posibilidades de las demás. Su teoría se basa en la existencia de una serie de necesidades que gráficamente se pueden representar por jerarquías que conforman una estructura piramidal. Según su tesis las necesidades tienen una raíz genética, y por eso nos habla de necesidades biológicas o instintivas que pueden influir en las conductas que las personas desarro-

llan para lograr su satisfacción. De este modo se produce una influencia de la necesidad en la conducta de las personas que se mantiene a lo largo de la vida en la medida en que ésta es una larga cadena de satisfacción de necesidades.

Maslow identifica diferentes tipos de necesidad y posteriormente establece el tipo de relación que mantienen entre sí a través de una estructura jerarquizada. En la base de la pirámide se sitúan las *necesidades fisiológicas*, que son básicas para la existencia (respirar, comer...) pues sin ellas no es posible la vida. Son necesidades, por tanto, que deben estar cubiertas en todos los casos para garantizar la existencia física de la persona. En el siguiente nivel de la pirámide de Maslow encontramos las *necesidades de protección*, que incluyen aspectos relativos a la seguridad personal, por lo que también se las denomina así. Por lo que respecta a la seguridad, en este caso se interpreta como la sensación de estar protegido frente a amenazas de todo tipo. Está relacionada con el principio de autoconservación propio de nuestra especie, y no se refiere sólo a las amenazas de tipo físico, sino que también contempla las de orden económico, como por ejemplo perder el empleo [18]. También Casado y Guillén (2001) establecen una diferencia entre por un lado la cobertura preventiva de las necesidades de seguridad que competen a «los seguros privados de personas y bienes, la Seguridad Social pública, la seguridad en el trabajo, la regulación y vigilancia del tráfico...» y por otro la que se realiza de manera asistencial, en la que los servicios sociales desempeñan un importante papel en la atención de aquellas personas que están inmersas en situaciones de inseguridad, como por ejemplo: «Menores sin ambiente familiar adecuado, emigrantes, perseguidos políticos, ancianos desamparados» [19]. En el tercer lugar, Maslow sitúa las llamadas *necesidades sociales*, cuya aparición está condicionada a la satisfacción de los dos niveles de necesidades previas y que están relacionadas con la demanda de integración en un grupo (pertenencia y compañía), de asociación, y con la capacidad de dar y recibir afecto y reconocimiento social, que se vinculan a la vez con el desarrollo de habilidades sociales que nos permitan sintonizar con los demás. En cuarto lugar se sitúan las llamadas *necesidades del yo*, que son las que se vinculan con la necesidad de autoestima (nombre que también se aplica a este grupo de necesidades) y de reputación personal. Estas necesidades tienen que ver con el sentimiento de autoconfianza, de sentirse reconocido por lo que se hace, ser considerado por el grupo. Finalmente, en la cima de la pirámide, y reconocidas por Maslow como las que definen el objetivo del desarrollo humano, se encuentran las *necesidades de autorrealización*, que algunos autores traducen también como autoactualización y que aluden a todo aquello que la persona puede lograr si desarrolla plenamente sus potencialidades.

Como hemos explicado antes, Maslow establece la relación de los distintos grupos de necesidades a través de una pirámide en la que cada nivel

requiere la satisfacción de al menos los dos primeros dentro de la estructura. Por ejemplo, las necesidades fisiológicas y las de protección son las llamadas básicas, y su satisfacción es condición imprescindible para el acceso a las siguientes; siguiendo este enfoque, las necesidades básicas determinan la conducta de las personas en la medida en que mientras no estén cubiertas no podrán ocuparse de otras. Sin embargo, su satisfacción se convierte en una tarea permanente a lo largo de toda la vida, ya que por ejemplo nunca dejamos de necesitar alimentos. Éste es uno de los puntos que como veremos luego fue puesto en tela de juicio por otros postulados teóricos posteriores.

La teoría de Maslow, como cualquier otra, es susceptible de refutación, pero no es éste nuestro objetivo, de modo que avanzaremos en el acercamiento a otras formulaciones.

— Necesidades de autorrealización.
— Necesidades de autoestima.
— Necesidades sociales.
— Necesidades de seguridad.
— Necesidades fisiológicas.

5.3 Teoría de las necesidades de Bradshaw

De la teoría de Bradshaw nos interesa particularmente su clasificación de las medidas de las necesidades sociales [20], que son cuatro:

1. Necesidad normativa: es la que define el experto, en este caso el trabajador social.
2. Necesidad experimentada: es el sentimiento de carencia subjetiva percibida por el cliente. En algunas traducciones se habla también de necesidad sentida por la población.
3. Necesidad expresada: es la necesidad experimentada que se ha hecho explícita a través de una demanda concreta.
4. Necesidad comparada: es la diferencia entre los servicios que existen en un área y los que existen en otra.

Pongamos un ejemplo: puede que una mujer víctima de maltrato psicológico no manifieste su malestar, pero el trabajador social debe detectar en ella una necesidad de autoestima. La persona puede no explicitarla, pero un buen profesional sin duda la captará. Estamos pues ante una necesidad normativa.

5.4 Teoría de las necesidades humanas de Doyal y Gough

La obra de los teóricos británicos Len Doyal e Ian Gough formula una teoría universalista de las necesidades humanas. Su enfoque es marxista-humanista-ecologista. Reconocen la condición constitutiva de la persona en su carácter social (ser humano concebido como agente social). Describen como *necesidades humanas básicas, objetivas* y *universales* la salud física (supervivencia) y la autonomía personal (educación). Sin estas dos condiciones, la capacidad del ser humano de participar en la vida social se encuentra limitada; por tanto, han de considerarse condiciones previas. Asimismo afirman que el único criterio de evaluación de los sistemas sociales radica en comprobar hasta qué punto permiten satisfacer las necesidades individuales básicas. Las necesidades humanas básicas tienen un nivel de satisfacción social, por lo que requieren como precondición la satisfacción de algunas necesidades sociales básicas: producción material, reproducción biológica y socialización, comunicación y autoridad política. La única restricción que cabe imponer a la satisfacción de estas necesidades se halla en los propios límites naturales de la producción humana y en los límites ecológicos. Los autores proponen una estrategia dual complementaria para poder lograr la satisfacción de las necesidades:

— Descentralización, que implica más participación social y local en el diseño de los modos de satisfacción. Como vemos, ponen de manifiesto la importancia de la participación de los usuarios en la definición de las necesidades y en las formas de satisfacerlas. A nuestro juicio la participación es una de las ideas más citadas y también una de las de más difícil concreción, aunque no por ello debe ser obviada en la intervención social tanto micro como macrosocial. Para ilustrar este concepto podemos poner un ejemplo: en España, y siguiendo la dinámica generada en otros países europeos, tuvo lugar la llamada reforma psiquiátrica, que cuestionaba la reclusión en instituciones cerradas de las personas con retraso mental y que por tanto consideró su reingreso en sus propias comunidades, en su entorno familiar. En este caso prevalecieron los planteamientos, de indudable valor, de la psiquiatría comunitaria, pero a nuestro juicio la decisión no fue acompañada de un adecuado estudio de la necesidades de las familias de los enfermos mentales, que no estaban en condiciones de atender todas sus necesidades. Se puede afirmar que en este caso no se trabajó suficientemente con el «mapa de necesidades» de todas aquellas personas que se veían afectadas por el problema social de la enfermedad mental crónica y que los medios para la satisfacción de necesidades de los que se dispuso no fueron suficientes, como demuestra el hecho terrible de que muchos de los pacientes que fueron egresados de instituciones cerradas no fueron posteriormente acogi-

dos por sus familias y en muchos casos viven en la calle o deambulan de albergue en albergue. Es en este tipo de situaciones en las que se hace imprescindible la participación de los usuarios en la definición de necesidades.

— Centralización: supone la existencia de un marco de justicia social que desarrolle la participación desde un Estado democráticamente controlado. Es evidente que para la formulación de políticas sociales que respondan a las necesidades hace falta un ámbito de democracia que tenga en cuenta las demandas de la población haciéndola partícipe de las decisiones. Cuando hablamos del concepto de desarrollo humano como ampliación de oportunidades hemos de tener en cuenta que en él va implícita la idea de justicia social como único ámbito desde el que pueden contrarrestarse las situaciones de violencia estructural.

5.5 Teoría de las necesidades desde la perspectiva del desarrollo humano

5.5.1 Propuesta de matriz de las necesidades de Manfred Max-Neef [21]

Manfred Max-Neef, economista chileno, obtuvo el premio Nobel Alternativo por sus trabajos a favor de la llamada economía descalza y sus comprometidos análisis sobre los aspectos económicos relacionados con la pobreza. Además colaboró en la realización del Proyecto GPID (iniciales en inglés del «Proyecto Objetivos, Procesos e Indicadores de Desarrollo), iniciado por Johan Galtung [22] en 1977 con el respaldo de Naciones Unidas y con el objetivo de dotar al desarrollo humano de un corpus de conceptos teóricos aplicables.

Max-Neef ha desarrollado una «matriz de las necesidades humanas» partiendo de la definición de la diferencia entre necesidades y satisfactores. Los satisfactores son las formas que culturalmente se van determinando para dar respuesta a las necesidades. Según su propuesta no existe una correspondencia biunívoca entre las necesidades y los satisfactores, de modo que un mismo satisfactor puede cubrir varias necesidades o a la inversa. Los satisfactores nos permiten conocer de qué manera resuelve cada sociedad sus necesidades. Un satisfactor no es simplemente un bien económico, sino «todo aquello que por representar formas de ser, tener, hacer y estar contribuye a la realización de las necesidades humanas». Max- Neef recoge en esta definición del satisfactor el doble significado de la necesidad: por un lado carencia y por otro potencialidad humana (individual y colectiva) para satisfacerla.

Max-Neff divide las necesidades humanas en dos categorías: a) categorías existenciales (ser, tener, hacer y estar) y b) categorías axiológicas (sub-

sistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad). Formula, además, dos postulados:

— Las necesidades humanas fundamentales son *finitas*, *pocas* y *clasificables.*
— Las necesidades humanas fundamentales *son las mismas en todas las culturas y en todos los periodos históricos.* Lo que cambia a través del tiempo y de las culturas es la manera o los medios utilizados para satisfacerlas.

Esta teoría establece una serie de diferencias culturales e históricas en el modo de satisfacer las necesidades, es decir, en los satisfactores. De manera que por ejemplo es posible reconocer un cambio cultural observando simplemente la modificación de los satisfactores que cubren determinadas necesidades. Cada necesidad, a su vez, encuentra satisfacción a tres niveles distintos y en diferente grado de intensidad: a) en relación con uno mismo; b) en relación con el grupo social; c) en relación con el medio ambiente. Las categorías existenciales (ser, tener, hacer y estar) y las categorías axiológicas (subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad) se explican a partir de una matriz que adjuntamos a continuación (tabla 12.1). Observando las casillas es posible constatar que muchos de los satisfactores pueden dar origen a bienes económicos.

A modo de explicación del funcionamiento de la matriz, y como ejemplo, el autor nos propone centrarnos por ejemplo en la casilla 15, que recoge «formas de satisfacer la necesidad de entendimiento», y comprobar que los satisfactores propuestos son: investigar, estudiar, experimentar, educar, analizar, meditar e interpretar. De estos satisfactores pueden surgir bienes económicos, como libros, instrumentos de laboratorio ordenadores, etc. La función de estos bienes es la de potenciar el alcance del entendimiento. La matriz tiene gran utilidad en planificación social, especialmente en el diseño de mapas sociales; claro que no hay que olvidar que se fundamenta en la perspectiva del desarrollo humano, es decir, que su uso como herramienta es absurdo si no se inscribe en un marco teórico que fomente el desarrollo de las personas de manera integral.

Max-Neef advierte que la matriz tiene una función ilustrativa y en ningún caso normativa. Es una propuesta que puede ser utilizada con carácter diagnóstico y con fines de planificación y evaluación. Su empleo está especialmente indicado en procesos de autodiagnóstico de necesidades en grupos locales. El proceso consiste en que como primera medida el grupo reconozca sus características propias, analice su realidad y en función de ello vayan rellenando las casillas que estime oportunas. En una segunda fase se repite el ejercicio de diagnóstico pero esta vez ofreciendo respuestas propositivas (haciendo propuestas) para determinar qué satisfactores necesita el grupo.

Tabla 12.1 Matriz de necesidades de Max-Neef

Necesidades según categorías existenciales/ Necesidades según categorías axiológicas	SER	TENER	HACER	ESTAR
Subsistencia	1/Salud física, salud mental, equilibrio, solidaridad, humor, adaptabilidad	2/Alimentación, abrigo, trabajo	3/Alimentar, procrear, descansar, trabajar	4/Entorno vital, entorno social
Protección	5/Cuidado, adaptabilidad, autonomía, equilibrio, solidaridad	6/Sistemas de seguros, ahorro, seguridad social, sistemas de salud, legislaciones, derechos, familia, trabajo	7/Cooperar, prevenir, planificar, cuidar, curar, defender	8/Entorno vital, entorno social, morada
Afecto	9/Autoestima, solidaridad, respeto, tolerancia, voluntad, generosidad, receptividad, pasión, sensualidad, humor	10/Amistades, parejas, familia, animales domésticos, plantas, jardines	11/Hacer el amor, acariciar, expresar emociones, compartir, cuidar, cultivar, apreciar	12/Privacidad, intimidad, hogar, espacios de encuentro
Entendimiento	13/Conciencia crítica, receptividad, curiosidad, asombro, disciplina, intuición, racionalidad	14/Literatura, maestros, método, políticas educacionales, políticas comunicacionales	15/Investigar, estudiar, experimentar, educar, analizar, meditar, interpretar	16/Ámbitos de interacción formativa, escuelas, universidades, academias, agrupaciones, comunidades, familia

Participación	17/Adaptabilidad, receptividad, solidaridad, disposición, convicción, entrega, respeto, pasión, humor	18/Derechos, responsabilidades, obligaciones, atribuciones, trabajo	19/Afiliarse, cooperar, proponer, compartir, discrepar, acatar, dialogar, acordar, opinar	20/Ámbitos de interacción participativa: partidos, iglesias, asociaciones, comunidades, vecindarios, familias
Ocio	21/Curiosidad, receptividad, imaginación, despreocupación, humor, tranquilidad, sensualidad	22/Juegos espectáculos, fiestas, calma	23/Divagar, abstraerse, soñar, añorar, fantasear, evocar, relajarse, divertirse, jugar	24/Privacidad, intimidad, espacios de encuentro, tiempo libre, ambientes, paisajes
Creación	25/Pasión, voluntad, intuición, imaginación, audacia, racionalidad, autonomía, inventiva, curiosidad	26/Habilidades, destrezas, método, trabajo	27/Trabajar, inventar, construir, idear, componer, diseñar, interpretar	28/Ámbitos de producción y retroalimentación: talleres, ateneos, agrupaciones, audiencias, espacios de expresión, libertad temporal
Identidad	29/Pertenencia, coherencia, diferenciación, autoestima, asertividad	30/Símbolos lenguajes, hábitos, costumbres, grupos de referencia, sexualidad, valores, normas, roles, memoria histórica, trabajo	31/Comprometerse, integrarse, confrontarse, definirse, conocerse, reconocerse, actualizarse, crecer	32/Sociorritmos, entornos de la cotidianeidad, ámbitos de pertenencia, etapas madurativas
Libertad	33/Autonomía, autoestima, pasión, voluntad, apertura, asertividad, audacia, determinación, rebeldía, tolerancia	34/Igualdad de derechos	35/Discrepar, optar, diferenciarse, arriesgar, meditar, conocerse, asumirse, desobedecer	36/Plasticidad espaciotemporal

Necesita en todo caso la puesta en práctica de técnicas participativas en las que se involucre a toda la población. Una vez detectados los satisfactores, se analiza de qué tipo son de acuerdo con la siguiente clasificación:

a) Satisfactores destructores. Se les aplica este término porque son formas de satisfacción que se utilizan para dar respuesta a una necesidad pero que en realidad destruyen la posibilidad de satisfacerla y pueden a la vez impedir la satisfacción de otras. Recogiendo el ejemplo planteado por el autor, el exilio pertenecería a esta categoría, porque puede ser considerado un satisfactor de la necesidad de protección pero puede al tiempo impedir la satisfacción de las necesidades de afecto, participación, identidad y libertad.
b) Pseudosatisfactores. Son aquellos que aportan una «falsa» sensación de satisfacción de una necesidad porque a la larga pueden también aniquilar la propia satisfacción de dicha necesidad. La diferencia con los satisfactores destructores radica en que no lo hacen de una manera tan agresiva. El ejemplo que lo ilustra es el de la limosna, que si bien en primera instancia satisface una necesidad de subsistencia, posteriormente puede generar un efecto de dependencia que impide su natural satisfacción, así como el propio desarrollo de autonomía personal.
c) Satisfactores inhibidores. Se caracterizan por la sobresatisfacción de una necesidad determinada que acaba dificultando la posibilidad de satisfacer otras. Una familia sobreprotectora ejemplifica la satisfacción de la necesidad de protección, pero a la vez inhibe la de la necesidad de afecto, entendimiento, ocio, identidad, libertad... y nuevamente obstaculiza la oportunidad de desarrollo integral de las personas.
d) Satisfactores singulares. Hacen explícita la función de satisfacer una sola necesidad y se manifiestan neutros con respecto a las demás. La propuesta se formula teniendo en cuenta que pueden plantearse en los programas de desarrollo y cooperación. Ejemplo: un programa de suministro de alimentos que satisface la necesidad de subsistencia puede no tener en cuenta si la alimentación responde a otras necesidades de la población. Suelen estar vinculados a las acciones ejercidas desde una institución.
e) Satisfactores sinérgicos. Son aquellos que por la manera en que satisfacen una necesidad estimulan y contribuyen a satisfacer simultáneamente otras. El ejemplo prototipo es de la lactancia materna, que al tiempo que satisface la necesidad de subsistencia estimula la satisfacción de las necesidades de afecto, protección e identidad.

Max-Neef defiende la idea de utilizar la matriz para, una vez analizado el tipo de satisfactores, se estudie la viabilidad de ser provistos de manera

endógena (desde el propio grupo) o de manera exógena (desde fuera). Este proceso de análisis permite al grupo con el que se trabaja en la identificación de necesidades constatar los efectos positivos (singulares o sinérgicos) y negativos (destructores, inhibidores o pseudosatisfactores) de cada uno de los satisfactores detectados. El paso siguiente es la evaluación de las posibilidades de obtener los recursos materiales (bienes económicos necesarios). Es decir, una vez identificada una necesidad y detectado el satisfactor, sólo queda decidir la forma material necesaria para satisfacerlo. Llegados a este punto, se estudiará la viabilidad de acceder a ella. Como ya hemos comentado, la matriz de las necesidades que expone Max-Neef está directamente ligada a los planteamientos del desarrollo humano definidos por Johan Galtung, para quien la satisfacción de las necesidades depende del contexto social, en el que incluye los objetos de deseo y la demanda de reconocimiento de los otros y del otro. También para Bronislaw Malinowski y para Radcliffe-Brown la satisfacción de las necesidades está ligada al grupo, que es quien las genera. Desde este enfoque el Trabajo Social en su intervención debe tener en cuenta el «entorno social» y trabajar con las posibilidades que ofrecen las redes familiares, sociales y comunitarias que rodean a la persona. Pero tengamos en cuenta lo que dice Mary Richmond cuando describe la intervención realizada por la señora Allegri: «Un trabajador social puede ser bastante hábil para averiguar, detalle a detalle, información sobre el entorno social pasado y presente, pero no siempre disponer de la percepción psicológica que esta trabajadora social demostró al discernir cuál era el problema central» [23]. Es decir, no podemos limitarnos a aplicar técnicas para «detectar necesidades», sino que a la vez debe darse un adecuado proceso de análisis que nos permita decidir la forma más apropiada de satisfacer las necesidades encuadrando el problema en su globalidad.

En este sentido, la propuesta de la matriz que realiza Max-Neef pretende mentalizar de la existencia de necesidades denominadas de *urgencia absoluta*, como las de subsistencia, que al no estar cubiertas bloquean toda otra necesidad. Pero esta teoría se apoya en un supuesto sistémico que contempla las necesidades al tiempo como carencia y potencia, de modo que contribuyan a romper lo que denominamos el «círculo vicioso de la pobreza».

El estudio de las necesidades humanas constituye una corriente teórica multidisciplinar nacida a partir de los debates planteados por las modernas teorías del desarrollo. El concepto de necesidades humanas básicas se planteó por primera vez en la ya citada Declaración de Cocoyoc, en la que se establecieron los objetivos del desarrollo humano, que se sustentan sobre el eje vertebrador del desarrollo de las personas, no del desarrollo material. Ésa es la razón por la que cuando hablamos de necesidades básicas y de «otras necesidades» nos referimos a las que no son materiales (respeto a los derechos humanos fundamentales, a la libertad, la participación..., y a manifestar las propias necesidades).

5.5.2 Teoría de la capacidades de Amartya Sen

Amartya Sen, economista indio nacido en 1933 en la ciudad de Bolpur, fue galardonado con el Premio Nobel de Economía en 1998 por sus estudios sobre la relación entre la desigualdad de ingresos y los indicadores de distintos tipos de activos en una sociedad. Sen analizó durante años catástrofes naturales ocurridas en la India, Bangladesh y el Sahara y trabajó en el estudio y detección de las situaciones desencadenantes del hambre en la sociedad para concluir que dichos procesos se han producido incluso en épocas y en áreas en las que se estaba realizando una exportación récord de cosechas, por lo que aconseja no centrarse únicamente en los aspectos más visibles de una situación, sino tener también en cuenta los indicadores de pobreza que registran los niveles reales de bienestar y, por tanto, de acceso a las estructuras que en cada país facilitan dicho bienestar. Su trabajo de investigación sobre la influencia de las tesis del desarrollo humano ha servido, por ejemplo, para impulsar un replanteamiento en el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo que elabora anualmente informes sobre esta materia.

La propuesta de Sen no se centra en las necesidades en sí mismas, sino en las capacidades propias de cada persona para lograr su satisfacción. Se refiere a la «habilidad de una persona para hacer actos valiosos, o alcanzar estados para ser valiosos». En este sentido engloba tanto las cosas que las personas pueden hacer como las que pueden ser. Define la capacidad como un conjunto de vectores de funcionamiento que ponen de manifiesto la libertad del individuo para desarrollar un tipo u otro de vida. Entiende la libertad como el conjunto de oportunidades que una persona tiene para elegir por una u otra manera de vida. En este sentido entronca con el concepto del desarrollo humano entendido como la ampliación de oportunidades para desarrollar una vida digna; en cuanto a los vectores de funcionamiento, aluden a todo aquello que una persona es capaz de ser o hacer a lo largo de su vida. La calidad de vida alcanzada es directamente proporcional a la habilidad, a la capacidad demostrada para lograr «funcionamientos valiosos». Las propuestas que plantea el economista indio permiten a los trabajadores sociales evaluar las situaciones personales con las que trabajamos a fin de coparticipar en el diseño de un proyecto de intervención social que permita desarrollar esas capacidades de las que habla Sen.

5.5.3 Aportaciones de Martha Nussbaum

El enfoque de la capacidad planteado por Amartya Sen ha recibido aportaciones de muchos autores. De entre ellos escogemos el trabajo de Martha Nussbaum, que sostiene una posición radical esencialista con respecto a las necesidades. Su crítica se basa en lo que define como un «asalto al esencia-

lismo», que, a su juicio, en muchos casos es alentado desde los postulados teóricos que sostienen muchas personas que intervienen en la realidad social. Se refiere en concreto a la teoría de las funciones del ser humano como punto de partida para la adopción de políticas sociales tendentes a satisfacer las necesidades humanas; sin embargo, en su opinión el papel de las políticas sociales es garantizar las oportunidades y opciones para acceder a los recursos, independientemente de que luego la gente decida optar o no a ellos, es decir, la autora defiende la libertad absoluta de las personas de aprovechar unos recursos que, eso sí, han de ser accesibles. A su juicio la teoría de las funciones humanas es una «teoría vaga y gruesa del bien», en contraposición a la «teoría delgada del bien» planteada por John Rawls. Rawls recogió en una lista los que él denomina «bienes primarios», es decir, los que todos los individuos tendrían como requisitos previos. En dicha lista se incluyen libertades, oportunidades y facultades, libertad de movimiento y libertad de elección de la ocupación.

Naussbaum también elaboró una lista de las funciones humanas de tipo normativo que se fundamenta en el esencialismo de las necesidades humanas básicas. Entre otras destacan las siguientes funciones: a) vivir una vida completa; b) gozar de buena salud; c) tener buena alimentación; d) tener alojamiento y libertad de movimiento; e) evitar el dolor innecesario; f) tener experiencias placenteras; g) poder usar con sentidos, imaginar, crear, pensar; h) poder relacionarse con los otros, amar y ser amado, e i) formarse una concepción del bien.

Tanto la teoría de Sen como las aportaciones que realiza Marta Naussbaum sirven al Trabajo Social como marco teórico para fundamentar la intervención. Los planteamientos de Sen sobre la construcción de indicadores para el estudio de la pobreza permiten enfocar la intervención desde la perspectiva de la capacidad de las personas y entroncan con la postura de Mary Richmond cuando sostenía que había que trabajar sobre las necesidades y las bazas (ventaja, potencialidad, recurso) de los individuos.

6. Conclusiones

Las necesidades sociales constituyen el centro de interés del Trabajo Social. Por eso su adecuada identificación requiere un marco teórico idóneo para plantear la intervención. A nuestro juicio una de las principales cuestiones que se han de dilucidar a la hora de intervenir es cómo elaborar los indicadores que permitan detectar las necesidades sociales. En todo caso es imprescindible establecer una valoración diagnóstica que refleje las demandas y las necesidades y elaborar un mapa de necesidades sociales que las englobe. Dicho mapa nos permitirá conocer en detalle la situación del territorio en el que se va a trabajar para así realizar adecuadas planificaciones para la intervención social.

¿Por qué, entonces, es tan importante para el Trabajo Social definir la necesidad? En primer lugar, es un concepto vital para el Trabajo Social porque en la identificación de las necesidades radican gran parte de las variables para el diseño de una adecuada intervención social. Además, el concepto de necesidad figura en varias definiciones del objeto del Trabajo Social cuando hacen referencia a la intervención y la sitúan en el tránsito entre la necesidad y su satisfacción. En cualquier caso es obvio que las necesidades constituyen un espacio para la relación de ayuda profesional porque ponen en juego la capacidad de escucha activa del trabajador social y su habilidad para hacer partícipes a las personas clientes del proceso de identificación de dichas necesidades y para convertir sus potencialidades en actuaciones que tengan como fin satisfacerlas.

Entre los argumentos que se esgrimieron durante la campaña a favor de la Licenciatura de Trabajo Social en España, encontramos el siguiente párrafo:

> Tratar los *problemas sociales* exige voluntad de solidaridad social e institucional, y también *trabajo profesional y científico para desarrollar el conocimiento sobre las necesidades sociales*, los múltiples factores que concurren en las situaciones de necesidad y la interrelación e interconexión entre problemas humanos, relaciones sociales y organización social. Asimismo *tratar las necesidades sociales exige aplicar métodos adecuados* a la singularidad y complejidad de cada caso, grupo y comunidad, contando con los recursos sociales necesarios que se demandan ante los nuevos retos del desarrollo social y humano [24].

Destacamos en la argumentación la presencia de términos que hemos abordado a lo largo del capítulo, como «problemas sociales», «desarrollo del conocimiento sobre las necesidades sociales» y «aplicación de métodos adecuados». Como pone de manifiesto la cita, el tema de las necesidades es fundamental para el Trabajo Social, cuyo conocimiento de la realidad social a través de la práctica cotidiana lo sitúa en una posición privilegiada (pero no excluyente) para poder identificar las de orden social. Cuando hablamos de necesidades sociales nos estamos refiriendo a aquellas que ponen de manifiesto la determinación o la influencia de la dimensión social del ser humano. Es decir, nuestras necesidades responden a construcciones surgidas de nuestras relaciones sociales, e incluso podríamos afirmar que nacen de nuestra condición de seres sociales. En este campo el derecho ha introducido el concepto de derechos sociales reconocidos, según el cual las necesidades consideradas sociales pueden desembocar en la formulación de un derecho subjetivo; ello nos permite hablar de la «legitimidad de la demanda para su satisfacción. Es en este punto donde Trabajo Social y servicios sociales, como espacios profesionales privilegiados que gestionan los recursos para la satisfacción de necesidades, cruzan sus caminos.

En cuanto al análisis de las necesidades, diremos que en general exige una óptica multidisciplinaria, y que en todo caso desde el Trabajo Social

requiere un tratamiento holístico, integral. Debemos enfocar las necesidades con una perspectiva global que contemple todos los aspectos que intervienen en el proceso de desarrollo integral de las personas. Una vez identificadas las necesidades, se pone en marcha el plan de intervención, que siempre ha de hacer partícipe a la persona que demanda la actuación profesional. Se inicia entonces un proceso de descodificación y devolución que culmina en la construcción de una propuesta de trabajo que trate de satisfacer la necesidad, para lo cual es básico incidir en el desarrollo de las potencialidades. La mera satisfacción material de la necesidad no debe convertirse nunca en el eje central de la intervención, sino en un instrumento de potenciación de las capacidades de las personas para conseguir su autodependencia. El recurso, el satisfactor de la necesidad, constituyen ejes desde los que trabajar, son instrumentos que convierten al trabajador social en un intermediario. Hemos dicho que toda necesidad lleva implícita la potencialidad de ser satisfecha, o al menos la disponibilidad, la energía potencial. De lo que se trata es de contribuir a descubrir las herramientas que pongan en marcha esas potencialidades, que las movilicen. Responder a una demanda de ayuda sin efectuar un análisis de la necesidad que la impulsa representa el perfil más burocrático del Trabajo Social; una actuación tan restrictiva desnaturaliza la auténtica dimensión de este trabajo, ya que prescinde de toda intencionalidad profesional y se configura como un simple acto administrativo. El Trabajo Social requiere la capacidad de globalizar las necesidades en busca de una práctica más eficaz y educativa. La respuesta a la demanda sin análisis genera dependencia, es clientelista, porque no se corresponde con una escucha activa, y es reduccionista, porque se limita a recoger la solicitud de ayuda. Conviene hacer una reflexión sobre el papel del Trabajo Social que contemple su colaboración en el proceso de construcción de la ciudadanía, su capacidad de fomentar el crecimiento personal que contribuya al bienestar de nuestra comunidad. Es muy conocida una anécdota que intenta retratar con ironía a todas esas personas ancianas que asisten diariamente a un ambulatorio sin encontrarse realmente mal y que ante la ausencia de una de las asistentes habituales contestan: «No ha venido hoy porque está enferma»; el ejemplo es ilustrativo del hecho de que las demandas explícitas no son siempre reflejo de una necesidad real, sino que en muchos casos encubren otro tipo de necesidades que es preciso identificar adecuadamente.

Charlotte Towle, a quien dedicamos un apartado en este capítulo, analizó en detalle este tipo de demandas «encubiertas» y ello le llevó, por ejemplo, a advertir acerca de las ayudas económicas debido a los significados diversos que adquiere el dinero; en su opinión:

> Dinero significa cosas diferentes para las distintas gentes, y es importante que el individuo determine lo que significa para él su derecho a la asistencia. La mayoría de las veces sentirá, además de las penas que le cause su situación, bastante molestia por tener que recurrir a la asistencia y recibir ayuda de ella. Es más, la forma de pensar del traba-

jador social acerca de la dependencia económica influirá en su manera de impartir la ayuda y, por tanto, determinará el valor que ésta tenga para quien la recibe. Las necesidades del individuo y el valor emocional que tienen para él, en relación a los servicios que recibe y a las actitudes que encuentra al recibir asistencia pública, son decisivas para determinará el uso constructivo o destructivo que haga de esta experiencia [25].

La cita nos parece oportuna porque estamos ante una de las teóricas del Trabajo Social que más en profundidad analizó el tema de las necesidades y porque además incidió en la importancia que la intervención y el marco teórico y referencial desde el que actúa el trabajador social tienen en la relación que se establece con el cliente. Además, la autora especificó qué necesidades humanas consideraba imprescindibles y por tanto debían ser contempladas en los programas de bienestar.

Las autoras latinoamericanas Tobón, Rottier y Manrique [26], al igual que Towle, hacen hincapié en la importancia de la relación entre las necesidades y el adecuado conocimiento e identificación de los recursos como garantía de una buena intervención profesional. Consideran que la identificación de necesidades debe incluir tres aspectos: a) identidad de los usuarios; b) capacidades y recursos del usuario y de la institución para hacer frente a las necesidades y problemas detectados; c) conocimiento de las políticas y recursos de las instituciones del Estado y otras que se relacionan con las necesidades y problemas, así como la respuesta de los sectores populares a estas políticas.

Siguiendo este planteamiento, el análisis de las necesidades implica también la elaboración de indicadores adecuados que permitan identificar y estudiar su magnitud. En este sentido la elaboración de un «mapa de necesidades» es esencial para la práctica profesional, y siempre ha de orientar nuestro trabajo desde los distintos espacios y niveles de intervención. Conocer a la persona, grupo, familia o comunidad con la que se está trabajando implica reconocer las necesidades que tienen, y en este ejercicio de identificación debe recordarse que la satisfacción de necesidades supone la puesta en marcha de los recursos personales, que incluyen las redes familiares y sociales, los recursos del profesional que interviene y los de la comunidad en la que se desarrolla la intervención.

7. Citas bibliográficas

[1] G. Rodríguez Cabrero (1986): «La medición de la necesidad: Precisiones conceptuales», *Revista Economistas Colegio de Madrid*, n.º 18, Madrid.

[2] Luis Ballester Brage (1999): *Las necesidades sociales. Teorías y conceptos básicos*, Madrid, Editorial Síntesis, Sociología.

[3] Jorge Riechmann (coord.) (1998): *Necesitar, desear, vivir. Sobre necesidades, desarrollo humano, crecimiento económico y sustentabilidad*, Madrid, Los Libros de la Catarata.

[4] C. de Robertis (1992): *Metodología de la intervención en Trabajo Social* (2.ª ed.), p. 100, Buenos Aires, El Ateneo.
[5] E. Casado y D. Guillén: *Manual de Servicios Sociales*, pp. 84-85, Madrid, Editorial CCS.
[6] M. C. Melano (2001): *Un Trabajo Social para los nuevos tiempos. La construcción de la ciudadanía*, p. 45, Buenos Aires-México, Lumen-Humanitas.
[7] Alfredo J. Carballeda (2002): *La intervención en lo social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales*, p. 152, Buenos Aires, Paidós.
[8] Para este tema se recomienda la lectura del trabajo *La violencia de género: de cuestión privada a problema social, que puede consultarse en* http://www.nodo50.org/mujeresred/violencia-bosch-ferrer-1.html.
[9] La palabra *debunking* se puede traducir como «desenmascarar», en el sentido de hacer explícitos los intereses no manifiestos que pueden llevar a elevar a la categoría de problema social un determinado fenómeno.
[10] R. Lenoir (1993): «Objeto sociológico y problema social», en L. Pinto *et al*., *Iniciación a la práctica sociológica*, México, Siglo XXI Editores.
[11] Disponible para su consulta en la página web www.dipsoria.com/CONVOCATORIAS/ssociales/estadonecesidad.pdf.
[12] A. Chambon, A. Irving y L. Epstein (2001): *Foucault y el Trabajo Social*, pp. 95-104, Granada, Maristán.
[13] Charlotte Towle (1973): *Trabajo Social y necesidades humanas básicas*, p. 45, México, Prensa Mexicana.
[14] Towle, op. cit., p. 65.
[15] Con respecto a las necesidades en el ámbito de la discapacidad, se recomienda la lectura del capítulo de M.ª Asunción Martínez Román «Los enfermos mentales crónicos como usuarios de los Servicios Sociales», en M.ª Asunción Martínez Román y José Garcés Ferrer (coords.) (1992): *Necesidades colectivas y Servicios Sociales*, Alicante, Instituto de Cultura Juan Gil Albert.
[16] Towle, op. cit., p. 98.
[17] Ley 1/2003 de Servicios Sociales del Principado de Asturias, publicada en el BOPA del 08/03/2003.
[18] Robert Castell, sociólogo francés, en su libro *Metamorfosis de la cuestión social* nos habla de las situaciones de vulnerabilidad a que nos somete actualmente la falta de empleo y la inseguridad laboral.
[19] D. Casado y Encarna Guillén, op. cit., p. 79.
[20] Publicado en «The concept of social need», *New Society*, n.º 496, 1972.
[21] Manfred Max-Neef (1986): *Desarrollo a escala humana. Una opción para el futuro*, Suecia, Cepaur y Fundación Dag Hammarskjöld.
[22] Johan Galtung es sociólogo y matemático y nació en Oslo (Noruega) en 1930. Además de haber sido el primer director del proyecto GPID, ha creado la metodología de la «investigación para la paz». Para los interesados en conocer más datos sobre su biografía y publicaciones, puede consultarse http://www.ua.es/es/presentacion/doctores/galtung/biografia/htm.
[23] Susana Kehl (1993): «Necesidades humanas y conflictos sociales», *Cuadernos de Trabajo Social* (revista de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid), n.º 4/5, p. 204.
[24] Mary Richmond (1996): *El caso social individual. El diagnóstico social (textos seleccionados)* (2.ª ed.), p. 106, Madrid, Talasa.

[25] Texto «Conocimiento sin techo para el Trabajo Social», que se puede consultar en la página web de la campaña a favor de la licenciatura: http://www.cgtrabajosocial.es/CG2001/cg/licenciatura/prensa/artprens.ht. El subrayado es propio.
[26] Towle, op. cit., p. 41.
[27] María Cecilia Tobón, Norma Rottier y Antonieta Manrique (1998): *La práctica profesional del trabajador social (Guía de análisis)* (5.ª ed.), p. 111, Buenos Aires, Lumen-Humanitas CELATS.

8. Bibliografía básica comentada

Len Doyal e Ian Gough (1994): *Teoría de las necesidades humanas* (1.ª ed.), Barcelona.

Este libro constituye un clásico en el estudio de las necesidades en parte por sus valiosas aportaciones teóricas y en parte porque establece las bases conceptuales en las que se asienta el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), que publica anualmente los informes sobre desarrollo humano.

Susana Kehl (1993): «Necesidades humanas y conflictos sociales», *Cuadernos de Trabajo Social* (revista de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid), n.º 4/5, pp. 201-226.

La autora, profesora de la universidad Complutense de Madrid, sintetiza en este artículo las distintas teorías sobre las necesidades y, partiendo del pensamiento de John Burton, aporta criterios de análisis sobre los conflictos como consecuencia de la insatisfacción de necesidades. El artículo enriquece el conocimiento sobre la materia y se adentra en la cuestión de los conflictos sociales.

Claudia Krmpotic (1999): *El concepto de necesidad y políticas de bienestar*, Buenos Aires, Espacio.

Este libro está basado en la tesis de maestría de la autora y en él realiza una síntesis de algunas de las principales teorías sobre la necesidad con las que se trabaja actualmente en el ámbito de la intervención social; además de acercarnos a los planteamientos teóricos, aporta las bases para el debate sobre los supuestos que damos por sentados en nuestra actividad profesional.

Manfred Max-Neef (1993): *Desarrollo a escala humana. Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones*, Barcelona, Icaria.

Esta obra es una reedición de *Desarrollo a escala humana. Una opción para el futuro*, Suecia, Cepaur y Fundación Dag Hammarskjöld, 1986. En ella se describen los aspectos esenciales de la definición del desarrollo humano y la propuesta de la matriz de necesidades. Se definen y ejemplifican las necesidades y los distintos tipos de satisfactores.

Charlotte Towle (1973): *Trabajo Social y necesidades humanas básicas*, México, Prensa Mexicana.

Esta obra constituye una guía para la intervención desde el Trabajo Social en la

que la autora recorre las distintas etapas del desarrollo evolutivo y precisa las necesidades propias de cada una, además de poner ejemplos de las dificultades que puede encontrar el trabajador social. Asimismo aborda la problemática de las personas con discapacidad y el trabajo con las familias.

9. Bibliografía complementaria

Ballester Brage, Luis (1999): *Las necesidades sociales. Teorías y conceptos básicos*, Madrid, Síntesis Sociología.

Bradshaw (1972): «The concept of social need», *New Society*, n.º 496.

Carballeda, Alfredo J. (2002): *La intervención en lo social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales*, Buenos Aires, Paidós.

Casado, Demetrio, y Encarna Guillén (2001): *Manual de Servicios Sociales*, Madrid, CCS.

Chambon, A., A. Irving y L. Epstein (2001): *Foucault y el Trabajo Social*, Granada, Maristán.

Doyal, Len, e Ian Gough (1994): *Teoría de las necesidades humanas* (1.ª ed.), Barcelona.

Escartín, María José, Esperanza Suárez y Manuela Palomar (1994): *Introducción al Trabajo Social I: Historia y fundamentos teórico-prácticos*, Alicante, Aguaclara.

Garcés Ferrer, Jorge, y M.ª Asunción Martínez Román (coords.) (1992): *Necesidades colectivas y Servicios Sociales*, Alicante, Instituto de Cultura Juan Gil Albert.

Kehl, Susana (1999): «Necesidades humanas y conflictos sociales», *Cuadernos de Trabajo Social* (revista de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid), n.º 4/5.

Krmpotic, Claudia (1999): *El concepto de necesidad y políticas de bienestar*, Buenos Aires, Espacio.

Lenoir, R. (1993): «Objeto sociológico y problema social», en L. Pinto *et al.*, *Iniciación a la práctica sociológica*, México, Siglo XXI Editores.

Max-Neef, Manfred (1993): *Desarrollo a escala humana. Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones*, Barcelona, Icaria.

— (1986): *Desarrollo a escala humana. Una opción para el futuro*, Suecia, Cepaur y Fundación Dag Hammarskjöld.

Melano, M. C. (2001): *Un Trabajo Social para los nuevos tiempos. La construcción de la ciudadanía*, Buenos Aires-México, Lumen-Humanitas. Naussbaum, Martha (2002): *Las mujeres y el desarrollo humano*, Barcelona, Herder.

Richmond, M. (1996): *El caso social individual. El diagnóstico social (textos seleccionados)* (2.ª ed.), Madrid, Talasa.

Riechmann, Jorge (coord.) (1998): *Necesitar, desear, vivir. Sobre necesidades, desarrollo humano, crecimiento económico y sustentabilidad*, Madrid, Los Libros de la Catarata.

Robertis, Cristina de (1992): *Metodología de la intervención en Trabajo Social* (2.ª ed.), Buenos Aires, El Ateneo.

Rodríguez Cabrero, G. (1986): «La medición de la necesidad: Precisiones concep-

tuales», *Revista Economistas Colegio de Madrid*, n.º 18, Madrid.

Tobón, María Cecilia, Norma Rottier y Antonieta Manrique (1998): *La práctica profesional del trabajador social (Guía de análisis)* (5.ª ed.), Buenos Aires, Lumen-Humanitas CELATS.

Towle, Charlotte (1973): *Trabajo Social y necesidades humanas básicas*, México, Prensa Mexicana.

13. Los recursos sociales

Vicenta Rodríguez Martín

1. Introducción

El presente capítulo pretende acercar al estudiante al conocimiento de los recursos sociales, concepto sumamente amplio porque serán considerados como tales todos aquellos medios de los que va a disponer el trabajador social para poder articular su intervención. La estructuración del capítulo es la siguiente: en el primer epígrafe abordamos la relación existente entre el Trabajo Social y los recursos sociales, y en él damos cuenta del papel que éstos desempeñan en la configuración de la actuación profesional; además, también se resalta el peso relevante que ocupan los recursos sociales en la definición del espacio profesional. Tras definir el concepto de recursos sociales, nos acercamos a su evolución, es decir, hacemos un repaso de cómo han ido articulándose a lo largo de la historia y nos centramos en los criterios definitorios que han incidido en la conformación de los recursos actuales. El último apartado recoge, por una parte, las distintas catalogaciones que sobre los recursos han realizado diferentes autores, y, por otra, hace un estudio de las diferentes modalidades prestacionales de los recursos que se aplican a diversos grupos poblacionales carenciales que van a ser objeto de la intervención del profesional del Trabajo Social.

2. El Trabajo Social y los recursos sociales

Para poder establecer la conexión entre recursos sociales y Trabajo Social, vamos a considerar la función que éstos desempeñan en nuestra profesión. Así, podemos partir de la definición de Sitjá (1988), para quien el Trabajo Social es una actividad profesional que mediante la utilización o promoción de recursos adecuados trabajará en pos de la resolución de problemas y la satisfacción de las necesidades de las personas y los grupos que resulte en una mejora de su calidad de vida y su bienestar social. Según esta conceptualización del Trabajo Social, la resolución de los problemas y la satisfacción de las necesidades se obtendrían gracias a la intervención profesional, que a su vez sería posible por la utilización de determinados recursos existentes y que por otra parte tendría que estar orientada a la promoción de nuevos recursos, es decir, a la creación de nuevos medios que redunden en una mayor calidad de vida y bienestar social.

En la misma línea expuesta, De la Red Vega (1993: 151-152) establece que el objetivo general del Trabajo Social se sitúa en un «proceso que, desde el respeto y la promoción de la autonomía y ambientando los recursos personales, sociales e institucionales, se orienta hacia la facilitación del acceso a los recursos de los individuos, grupos y comunidades cuando éstos plantean demandas o carencias socialmente reconocidas de responsabilidad pública». Para que este objetivo general pueda ser logrado el trabajador social:

- Participa en el diseño y ejecución de la política social desde el contexto institucional en el que desempeña su trabajo.
- Establece la relación demanda-necesidades, recursos humanos y sociales.
- Promueve las condiciones adecuadas para que individuos, grupos y comunidades participen como protagonistas en la realidad social.
- Promueve la creación de recursos, así como la coordinación de éstos.

Esta inclusión de los recursos en el Trabajo Social se pone también de manifiesto en una de las definiciones del objeto de la disciplina, que lo sitúa en el binomio necesidad-recurso, siendo esta consideración de objeto la que más incidencia ha tenido en los últimos años en nuestro país, especialmente a partir de 1977, cuando una de las conclusiones a las que se llega en las III Jornadas Nacionales de Asistentes Sociales celebradas en Pamplona establece que «el campo de la acción social se objetiva en la relación necesidades-recursos sociales» (De las Heras Pinilla, 2000: 42). Además se destaca particularmente el conflicto existente entre ambos elementos, ya que ante el surgimiento de las necesidades humanas, y cuando la satisfacción de éstas trasciende a la persona, se han de generar respuestas e intervenciones públicas e institucionales. Esta circunstancia otorga a

las necesidades humanas un carácter social e impulsa a la sociedad a destinar recursos sociales para satisfacerlas. El objeto queda configurado por las necesidades sociales en relación con los recursos a ellas destinados. Entre los elementos de este binomio se establece una relación de tensión, pues continuamente se va generando un desequilibrio dinámico, es decir, la satisfacción de una necesidad suscita la aparición de otras nuevas, que, a su vez, han de ser satisfechas. Y por otra parte, y al mismo tiempo, este desequilibrio tiene una orientación transformadora que facilita el progreso. Entre los dos elementos —necesidades y recursos— se conforma una relación de interdependencia tal que el avance de uno conlleva al avance de otro, de modo que la generación de recursos, al igual que la de las necesidades, es permanente, aunque con frecuencia éstas aparecen antes que aquéllos, con lo cual se producen momentos de carencia de cobertura de ciertas necesidades.

El hecho de centrar el objeto de la disciplina en el binomio necesidad-recurso no escapa a algunas objeciones que pueden hacérsele. Por ejemplo, Gaitán Muñoz (1990: 68) considera que situar este binomio en el centro mismo del Trabajo Social crea múltiples problemas teóricos (ya que no se parte de una definición de necesidad) y prácticos porque obliga a la actividad profesional a limitarse a cumplir una mecánica de ajuste necesidad-recurso que deja relega la reflexión teórica a un segundo plano. Desde esta perspectiva, al profesional se le considera un gestor de recursos cuya misión es aplicarlos a la necesidad (García Fernández, 2001: 34). No obstante, a esto ha de añadírsele que «lo particularmente distintivo del Trabajo Social es su intencionalidad transformadora. Su intervención no está orientada exclusivamente a solucionar el problema con los recursos sociales, sino que intenta generar en las personas y grupos determinados procesos que les permitan asumir la solución de aquél, desarrollando para ello sus potencialidades internas» (Escartín Caparrós, 1994: 90), es decir, conseguir que el individuo, el grupo y la comunidad se constituyan en recursos de su propio proceso de cambio, lo que lógicamente excluye la simple aplicación del recurso como solución de los problemas.

A modo de conclusión podemos decir que los recursos sociales son instrumentos indispensables en la intervención profesional, que ésta se objetiva en el tránsito entre las necesidades sociales y los recursos sociales y que es tarea del profesional no sólo gestionar los recursos, sino generar otros nuevos ante las necesidades emergentes sin olvidar la constitución de la persona, el grupo y la comunidad como recursos en sí.

3. Conceptualización

Podemos entender los recursos sociales como «aquellos medios humanos, materiales, técnicos, financieros, institucionales, etc., de que se dota a sí

misma una sociedad para hacer frente a las necesidades de sus individuos, grupos y comunidades, en cuanto miembros integrantes de ellas (De las Heras y Cortajarena, 1985: 30). De esta definición, por su amplitud y generalidad, se desprende que el término «recurso social» engloba una gran número de elementos, pues pueden ser considerados como tales todos aquellos medios o instrumentos que permiten satisfacer necesidades de individuos, grupos y comunidades. El término se hace aún más extensivo si partimos de la premisa de que una necesidad satisfecha genera otra nueva, lo que lógicamente generará un nuevo recurso o una modificación del existente que permita dar respuesta a la necesidad recién creada. Por ello, los recursos sociales no son estáticos, sino dinámicos, es decir, están en permanente cambio y crecimiento, y no están limitados ni en el tiempo ni en el espacio.

3.1 Características

De manera genérica, podemos destacar las siguientes características de los recursos sociales:

- Están dirigidos a satisfacer necesidades, sean éstas de índole individual, grupal o comunitaria.
- Son un instrumento a disposición de los trabajadores sociales que deben destinarse a transformar una situación-problema.
- No constituyen un fin en sí mismos, sino un medio que posibilitará el cambio de una situación-problema.
- La tipología y la cuantía de los recursos estarán circunscritas al tipo de sociedad que los ha provisto, puesto que cada sociedad genera una serie de problemas o necesidades a los que ha de hacer frente y, en consecuencia, cada una de ellas diseñará diferentes instrumentos de respuesta.
- En un Estado social, la responsabilidad de satisfacer las necesidades es pública, recae sobre el Estado, pero la sociedad no se mantiene ajena a sus problemas, sino que también se implica en su solución. Por ello, los recursos sociales pueden ser públicos o privados, es decir, proporcionados por la Administración (públicos) o por la iniciativa social (privados) (López Cabanas y Chacón, 1997: 51).
- El proceso de generación de recursos suele estar ligado a la aparición de necesidades no satisfechas, es decir, con frecuencia son creados después de la necesidad, cuando en realidad para ser realmente eficaces y potentes deberían anticiparse a los problemas.
- Tienen un carácter dinámico, puesto que están en un proceso de permanente crecimiento al surgir en cada momento nuevas necesidades a las que han de dar respuesta.

— Su aplicación contribuye al bienestar de las personas y de la sociedad.
— Su aplicación se realiza previa valoración de la situación de necesidad.

4. Evolución de los recursos sociales

Los recursos sociales, entendidos como medios para hacer frente a las necesidades, han existido siempre, aunque se han configurado de forma diferente en cada una de las épocas históricas. En las sociedades prehistóricas la familia y los grupos se erigían en recursos fundamentales y únicos para satisfacer las necesidades primarias. Posteriormente, en la Edad Media la donación individual, a través de la limosna, se configura como el recurso fundamental de la época. Es una prestación graciable que el rico hace al pobre y que va dirigida a la mera subsistencia. Además, es un recurso variable que no garantiza la cobertura efectiva de las necesidades, pues la donación podía hacerse en comida, ropa o dinero. Por otro lado, en esta época los centros de atención fundamentales son los hospitales, que acogen a peregrinos, pobres y toda clase de necesitados y que no prestan una atención especializada y sanitaria.

Durante el Renacimiento se mantiene la limosna y aparecen algunos centros para la atención a los pobres. En España, a lo largo de los siglos XVI y XVII se produjo una enorme proliferación de centros hospitalarios diseminados por todo el territorio. Había hospitales específicos para hombres pobres y/o enfermos, para mujeres pobres y/o enfermas, para sacerdotes pobres, para enfermedades contagiosas, etc. Además, surge otro tipo de establecimientos, como los asilos que acogen a viudas y ancianos pobres, las hospederías para viajeros, los reformatorios para jóvenes de ambos sexos, casas de reforma para mujeres arrepentidas o casas de acogida de niños expósitos o huérfanos. Estos centros tenían un carácter represivo y su objetivo era aislar a los elementos antisociales y peligrosos de la sociedad, aunque constituían un medio para satisfacer las necesidades básicas de los pobres (Carmona, 1985: 74). En la Ilustración fueron haciendo su aparición las cofradías o hermandades de socorro, los hospitales, las diputaciones de barrio, casas de misericordia, hospicios o inclusas, etc., que, aunque respondían a una orientación correctora, se iban configurando como instrumentos utilizables para ayudar a cambiar la situación de la gente necesitada. Proporcionaban alimentación y cobijo a un grupo heterogéneo de personas a las que se pretendía transformar mediante la imposición de una dura disciplina basada en el trabajo y la enseñanza religiosa (Trinidad Fernández, 1985: 94).

En el siglo XIX, y a través de las leyes de beneficencia, se asume el problema de la pobreza como una responsabilidad pública y se proveen medidas para hacerla frente. Por ejemplo la Ley de Beneficencia de 1849 desa-

rrolla los denominados «establecimientos generales» (destinados a satisfacer necesidades permanentes y, en particular, a atender a locos, decrépitos, sordomudos, etc.); los establecimientos provinciales, que tenían por objeto el alivio de enfermos, de incapacitados para trabajar y de aquellos que carecían de protección familiar y entre los cuales podemos citar los hospitales de enfermos, las casas de misericordia, etc.; y, por último, los establecimientos municipales, destinados a socorrer enfermedades accidentales, a proporcionar atención domiciliaria, etc., y entre los que se englobaban las casas refugio y hospitalidad pasajera (Alonso Seco y Gonzalo González, 1997: 60). A medida que la sociedad se hace más compleja, aparecen nuevas necesidades que cubrir y nuevas formas de hacerles frente que permiten un abordaje con cierto grado de profesionalidad. Surge, por ejemplo, la COS (Sociedad para la Organización de la Caridad) para coordinar las actuaciones públicas y privadas, entre cuyas aportaciones más importantes destaca la creación de la figura de las «visitadoras amigables» como recurso humano que atiende a los pobres en sus domicilios. Podríamos abordar extensamente este apartado, pero para poder lograr una mejor comprensión de la evolución de los recursos sociales resulta más útil considerar los diferentes criterios que el Trabajo Social ha ido adoptando en los últimos años para incrementar la funcionalidad y eficacia de aquéllos (De las Heras Pinilla, 2001: 32-33):

— En primer lugar podemos citar el criterio de desinstitucionalización, que supuso una modificación importante en el abordaje de determinadas problemáticas y en la configuración de ciertos espacios institucionales. Los asilos, los orfanatos, los manicomios, etc., dejan de ser centros de reclusión en los que a los acogidos se les mantiene encerrados durante largas temporadas sin dispensarles apenas tratamiento y se convierten en equipamientos pequeños, de entrada y salida, en los que los pacientes reciben una atención global tendente a la superación de la situación.
— El criterio de normalización/integración, a través del cual se intenta no segregar ni aislar a los excluidos sociales, especialmente a minorías étnicas y sociales, sino que se apuesta por la integración social de estos colectivos.
— Criterios normativos y técnicos para proveer y resolver determinadas prestaciones individualizadas, lo que supone el establecimiento de medidas objetivas que permiten dilucidar la adecuación o no de las ayudas a la situación carencia objeto de atención.
— El criterio de proximidad, que juzga adecuado que los equipamientos y servicios estén próximos al ciudadano, insertos en el contexto geográfico en el que habitualmente se desenvuelven.
— Y, por último, el criterio de personalización y humanización de los profesionales, toda vez que éstos se erigen en recurso imprescindible en la interacción con el usuario.

5. Clasificación de los recursos sociales

El campo de los recursos sociales es tan amplio que resulta difícil acotarlo, y quizá eso explique que no exista una única clasificación de recursos, sino que se hayan ofrecido diferentes catalogaciones en función de los distintos criterios adoptados por cada uno de los autores que han abordado el asunto. A continuación vamos a exponer algunas de las clasificaciones realizadas.

A) Según la *institucionalización* de los recursos sociales. Desde una perspectiva amplia, y teniendo en cuenta la institucionalización o no los recursos, podemos diferenciar entre (Rubí Fernández, 1991: 46):

1. Recursos *no institucionalizados*, entre los que destacan:

a) Autoprovisión. La capacidad de responder a las necesidades recae sobre el propio individuo (Casado y Guillén, 2001), por lo que éste se constituye como el máximo recurso y agente satisfactor de sus propias carencias.
b) Donación personal. Ésta ha sido una modalidad de satisfacción de necesidades bastante extendida, y tiene su máximo exponente en la limosna, en la caridad cristiana. Este tipo de recursos es muy arbitrario e inestable porque depende del agente la voluntad de facilitar la ayuda (bien en dinero, bien en especie) a quien la necesita, y los criterios de concesión no dependen del receptor, sino del emisor.
c) Ayuda mutua. Este recurso también ha estado presente a lo largo de la historia de la humanidad, aunque la complejidad, la especialización, la división del trabajo y otras características de la sociedad actual han desembocado en una reducción de la frecuencia con la que se emplea (Alemán y García Serrano, 1999: 41). Dentro de la ayuda mutua encontramos diferentes modalidades, entre ellas:

— La familia. Es un recurso fundamental que ha constituido durante mucho tiempo el único medio de satisfacer las necesidades. El arco de carencias que han sido y son cubiertas por el sistema familiar es muy amplio, y va desde las de tipo afectivo hasta las fisiológicas o materiales. Constituye un elemento importante dentro de la red de apoyo social del individuo, y siempre que esté disponible habremos de contar con él. Bien es cierto que estamos asistiendo a un importante cambio en la estructura familiar y que los referentes están siendo modificados, de tal modo que actualmente la familiar nuclear es la más extendida, frente

a la extensa, que era la habitual hasta hace unos años. Del mismo modo este cambio también afecta a los roles de ayuda desempeñados por los distintos miembros de la familia, ya que antes la mujer adoptaba el papel de cuidadora principal de los hijos, ancianos y discapacitados del núcleo familiar y hoy su incorporación al trabajo hace incompatible el desempeño de esta función, lo que ha suscitado la aparición de necesidades de cuidado de los miembros más débiles, que exigen la generación de nuevos recursos, tales como guarderías, centros de día, residencias, etc., y que han de ser provistos por las instancias públicas y privadas.

— Los grupos de autoayuda. Están constituidos por un grupo de personas que comparten una situación-problema y pretenden la satisfacción directa de sus necesidades, así como la defensa de sus intereses o la adopción de medidas de presión para la provisión de recursos cuando éstos no existen. Por su importancia posteriormente profundizaremos en ellos.

2. Recursos *institucionalizados*. Son aquellos jurídicamente conformados, y se concretan en instituciones, entre las cuales podemos destacar:

   a) Instituciones públicas. La fuente generadora de recursos sociales es la Administración Pública, en sus diferentes niveles: central, autonómico y local.
   b) Instituciones privadas. Las podemos desglosar en:

      — De iniciativa social. En la actualidad el Estado tiene dificultades para ser proveedor exclusivo ante las carencias sociales, por lo que necesita de la iniciativa social para poder seguir asumiendo parte de las necesidades que en el pasado eran solventadas por la familia, los amigos o los vecinos, es decir, por las redes primarias de solidaridad (Gutiérrez Resa, 1997: 319). Dada la dispersión y variabilidad de modalidades que tienen cabida en éste ámbito, y con el objeto de establecer una referencia única, se le aplica en general la denominación de «tercer sector», con la que se alude a las diversas formas organizacionales o asociativas que no son consideradas ni estatales ni mercantiles y cuya gestión queda al margen de lo público y de lo empresarial. Adoptan diferentes personalidades jurídicas: organizaciones, fundaciones, asociaciones, etc., que, a su

vez, siguen distintas orientaciones: políticas, culturales, religiosas, ecologistas, etc. Tienen en común el hecho de constituirse como recurso y de ser, a su vez, generadoras de nuevos recursos. El Estado ha articulado diferentes fórmulas jurídico-administrativas de corresponsabilidad como mecanismos reguladores de la relación que establece con estas organizaciones, tales como: control y tutela, fomento, contratos, conciertos, convenios y subvenciones.

— De iniciativa mercantil. Aunque tradicionalmente la modalidad comercial de satisfacción de las necesidades no se contemplaba en nuestro país (porque algunas instancias se considera que este modelo podía establecer aún más diferencias entre los ciudadanos que sí podrían acceder al mercado y los que no), hemos de admitir que hoy el mercado es una fuente importante de generación de recursos porque la Administración o no llega a cubrir todas las demandas o no dispone de los recursos cuando la necesidad emerge, lo que explica la proliferación de residencias de ancianos, guarderías, servicios sociosanitarios, etc.

B) Según la *naturaleza* de los recursos sociales. Podemos hacer una segunda clasificación considerando la naturaleza de los recursos sociales (Kisnerman, 1986: 25-27), y en este caso los dividiríamos en:

1. Recursos naturales. Son todos aquellos elementos integrantes de la naturaleza que constituyen la base para la alimentación, el vestido, la vivienda, etc.
2. Recursos materiales. Son los conformados por los equipamientos y la infraestructura de los que se dota a sí misma una sociedad. Engloban, entre otros, los transportes, los servicios públicos y los equipamientos colectivos e individuales, así como el mantenimiento de todos ellos.
3. Recursos técnicos. Hacen referencia a todos aquellos instrumentos que interponemos entre nosotros y el objeto de trabajo para conocerlo y modificarlo. Pueden ser tangibles, como un termómetro, un ordenador o un test psicométrico, y no tangibles, como una entrevista, la observación o el método científico, por ejemplo. Dentro de este grupo algunos autores (Trigueros Guardiola, 1991: 52) incluyen a los profesionales que intervienen en la acción, como trabajadores sociales, psicólogos, educadores, auxiliares, etc., esto es, todos los que llevan a cabo prestaciones técnicas que permiten transformar una situación.
4. Recursos financieros. Son los medios económicos de los que se dispone o que se necesitan para poder llevar a cabo una acción.

Son indispensables para la adquisición, conservación, mantenimiento, actualización, etc., de otros recursos

5. Recursos humanos. Denominados también recursos personales, engloban a la población en general o a aquellas personas que están dispuestas a participar y colaborar en la mejora de la situación social.
6. Recursos institucionales. Son todas las entidades, centros o servicios que configuran una estructura prestacional tendente a la atención de los problemas sociales.

Esta clasificación es válida desde la perspectiva de la planificación porque permite estimar cuántos recursos y de qué tipo son necesarios para poner en marcha una determinada intervención social. Puede ser utilizada coordinadamente con otro tipo de clasificaciones porque no son excluyentes, ya que, por ejemplo, un mismo recurso puede ser institucional y de titularidad pública.

C) Según la *formalización* de los recursos. Una de las clasificaciones clásicas en materia de recursos sociales es la propuesta por De las Heras y Cortajarena (1985: 150-151), en la que, en función de la formalización de los recursos, diferencian entre:

1. Servicios sociales: entendidos como los medios que se ponen a disposición pública de la comunidad para uso y beneficio propiamente colectivo.
2. Prestaciones sociales: aquellos medios que se proporcionan a los individuos para su uso privado pero que cumplen una función social, por ejemplo las pensiones, las prestaciones económicas, etc.

D) Por la *forma* de las prestaciones y actuaciones. Beltrán Aguirre (1992: 286) diferencia entre:

1. Prestaciones técnicas: consistentes en respuestas técnicas de carácter preventivo, rehabilitador y asistencial orientadas a subsanar eficazmente las necesidades. Abarcan actuaciones profesionales y equipamientos y se inscriben dentro del ámbito de los servicios sociales generales y de los especializados. Esto es, los centros y los trabajadores que en ellos operan se constituyen como recursos imprescindibles en la intervención profesional, puesto que son un medio, un instrumento que posibilita el cambio de las situaciones-problema.
2. Prestaciones económicas: orientadas a garantizar un nivel de vida adecuado a los receptores. Constituirán un recurso apropiado en las situaciones de carencia de medios en las que se desee garanti-

zar la satisfacción de necesidades pero también impedir que dichas situaciones se perpetúen en el tiempo.

Más adelante tomaremos como referencia esta clasificación y la aplicaremos a algunos de los diferentes sectores poblacionales en los que intervenimos los trabajadores sociales (menores, mujer, mayores, discapacitados, toxicómanos y transeúntes) para señalar las prestaciones técnicas y económicas de que dispone cada uno de ellos. También se recogen dos modalidades de prestaciones económicas (rentas mínimas de inserción y ayudas de emergencia social) a las que toda la población podría tener acceso pero que, al no ser identificativas de un sector poblacional en particular, no han sido adscritas a ninguno de los grupos enumerados y figuran en un apartado diferente.

Es preciso aclarar que en este análisis no sólo se incluyen los recursos sectoriales, sino que somos conscientes de la existencia de recursos sociales que van dirigidos a toda la población. Por eso se hace mención a los Centros de Servicios Sociales y a las prestaciones que en ellos se gestionan como un recurso de carácter general, que cubrirá unas necesidades determinadas, tal como indicaremos. Para finalizar, y puesto que una de las tareas del trabajador social es la de generar recursos, aludimos a los grupos de autoayuda y al voluntariado como recursos que se han de consolidar, pues resultan de enorme utilidad en nuestra intervención profesional.

Así pues, los diferentes recursos que vamos a considerar a continuación son: los recursos sociales de carácter general, los recursos sociales sectoriales, las prestaciones económicas, el voluntariado y los grupos de autoayuda.

5.1 Recursos sociales de carácter general

Como hemos indicado, aquí analizaremos los Centros de Servicios Sociales y las prestaciones que en ellos se facilitan porque son recursos dirigidos a satisfacer necesidades de todos los ciudadanos. Los Centros de Servicios Sociales son equipamientos de carácter comunitario dotados de equipos técnicos y de los medios necesarios para dar soporte a las denominadas prestaciones básicas, que son: a) información y orientación, b) ayuda a domicilio, c) alojamiento y convivencia y d) prevención e inserción social.

Desde estos equipamientos operan los trabajadores sociales, conjuntamente con otros profesionales, para dar respuesta a las necesidades que la población en general plantea. Estos espacios se constituyen como un recurso que pone en marcha intervenciones de muy diverso tipo: preventivas, investigadoras, asistenciales, etc., ante las distintas problemáticas que los ciudadanos plantean. Su nivel de intervención es triple, ya que desde aquí se planifican actuaciones dirigidas al individuo, al grupo y a la comunidad.

5.2 Recursos sociales sectoriales

Con este término hacemos referencia a aquellos recursos destinados a diferentes colectivos o grupos poblacionales carenciales que precisan una atención específica. Dichos recursos podrán tener:

a) Titularidad pública, es decir, ser gestionados por la propia Administración.
b) Titularidad privada, en cuyo caso pueden ser:

   — Centros colaboradores, es decir, los que pertenecen a entidades sin ánimo de lucro, dedicados a prestar atención a gente con problemas sociales y personales y con los que la Administración mantiene algún tipo de convenio.
   — Centros de carácter empresarial, que prestan la atención y servicios a cambio de la aportación económica del usuario; también éstos pueden mantener convenios con la Administración. Es fundamentalmente en el sector de los mayores donde más han proliferado este tipo de centros.

A continuación vamos a exponer un listado de recursos por sectores de población que no pretende ser exhaustivo, dada la variabilidad existente en cada una de las Comunidades Autónomas en cuanto a su disponibilidad o a la denominación que reciben; tampoco pretende registrar todos los colectivos carenciales, aunque sí están presentes los que quedan recogidos en las leyes autonómicas de servicios sociales.

5.2.1 Menores

Los recursos dirigidos a este sector de población están orientados a proporcionar al menor aquellos medios que precisa para su evolución y desarrollo, así como a prestar asistencia a las familias para que puedan afrontar su situación de crisis. Asimismo las medidas están dirigidas a prevenir situaciones de marginación y a proporcionar espacios de formación y convivencia a los menores y jóvenes. Desglosamos a continuación los equipamientos y centros y las prestaciones económicas destinados a este colectivo:

1. Prestaciones técnicas:

   — Centros de acogimiento y protección, que a su vez se subdividen en centros de acogida, hogares-cuna, hogares familiares, residencias y pisos de jóvenes.
   — Centros de día y centros abiertos.

— Talleres ocupacionales, pretalleres o aulas-taller.
— Acogimiento familiar: familias acogedoras.
— Adopción.
— Centros de internamiento.
— Guarderías.

2. Prestaciones económicas, que básicamente se traducen en ayudas económicas a las familias.

5.2.2 Mujeres

Los recursos destinados a este colectivo pretender poner fin a determinadas situaciones problemáticas, tales como la prostitución o los malos tratos, y para ello se desarrollan en los contextos institucionales a ellas destinados actuaciones encaminadas a la asistencia, promoción y reinserción social. Las vertientes de acción van dirigidas al ámbito personal, social, familiar, laboral, etc.

1. Prestaciones técnicas:

— Centros de atención a la mujer.
— Residencias maternales.
— Centros para mujeres jóvenes en dificultad social.
— Centros de atención a mujeres prostitutas.
— Centros de atención a mujeres víctimas de malos tratos. Éstos son de distintos tipos y tienen objetivos interventivos diferentes. Podemos considerar los siguientes:

a) Centros asistenciales de carácter residencial. A ellos acceden las mujeres que han roto la relación con el maltratador y han decidido abandonar el domicilio conyugal. Pueden ser: centros de urgencia, casas de acogida o viviendas tuteladas.
b) Centros asistenciales de carácter ambulatorio. A ellos pueden acudir, para recibir apoyo y terapia y acceder a talleres recreativos y laborales, las mujeres maltratadas que aún no hayan roto la relación con el maltratador y permanezcan en su domicilio

2. Prestaciones económicas, que se otorgan a la salida de los centros.

5.2.3 Mayores

La utilización de recursos en este caso pretende que los mayores permanezcan en sus entornos habituales, integrados en su comunidad, y que participen en el medio que les rodea, además de intentar incrementar su calidad de vida y bienestar social. No obstante, debido al deterioro psicofísico de los ancianos, también se han diseñado recursos que permitan su atención integral dentro de espacios residenciales cuando éstos, bien por no disponer de apoyo familiar, bien porque no se valen por sí mismos, no puedan permanecer en su domicilio.

1. Prestaciones técnicas:

   — Centros de día.
   — Hogares y clubes de pensionistas.
   — Residencias, que pueden ser: residencias de válidos, residencias de asistidos o residencias mixtas.
   — Servicio de estancias diurnas.
   — Hospitales geriátricos.
   — Recursos de carácter recreativo y cultural.

2. Prestaciones económicas, que contemplan la pensión no contributiva de jubilación, prestaciones asistenciales (FAS), reducciones económicas y ayudas a personas en la tercera edad.

5.2.4 Discapacitados

Los recursos se dirigen a la prevención, asistencia y rehabilitación de las minusvalías psíquicas, físicas y sensoriales, y pretenden la máxima rehabilitación e integración posible de este colectivo en los aspectos formativos, sociales y laborales.

1. Prestaciones técnicas:

   — Centros de orientación, diagnóstico y tratamiento.
   — Centros de recuperación de minusválidos físicos (CRMF).
   — Centros de atención a minusválidos físicos (CAMF).
   — Centros de atención a minusválidos psíquicos (CAMP).
   — Centros ocupacionales.
   — Centros especiales de empleo.
   — Pisos tutelados.

2. Prestaciones económicas, que contempla: ayudas para la adecuación a la vivienda, pensión no contributiva por invalidez, prestaciones asistenciales (FAS) y ayudas a personas con minusvalía.

5.2.5 Toxicómanos

Los recursos están orientados a la prevención, rehabilitación y reinserción social de los alcohólicos y drogadictos.

1. Prestaciones técnicas:

   — Centros de atención al drogodependiente. Existen diferentes modalidades, entre ellas: centros de tratamiento ambulatorio, comunidades terapéuticas, unidades de desintoxicación hospitalaria y puntos de dispensación de metadona.
   — Pisos de reinserción.
   — Centros de día ocupacionales.

5.2.6 Transeúntes

Conforman este colectivo aquellos individuos sin referentes familiares o geográficos ni domicilio, con múltiples necesidades y con procesos personales con alto agrado de conflictividad y carencia. Los recursos pretenden proporcionar asistencia, manutención y orientación con el objetivo de lograr la inserción social.

1. Prestaciones técnicas:

   — Albergues.
   — Centros de acogida.
   — Comedores.

Finalizada la exposición de recursos sociales destinados a grupos de población específicos, y siguiendo el esquema propuesto, pasamos, a continuación, a explicar las prestaciones económicas.

5.3 Prestaciones económicas

Bajo esta categoría vamos a considerar un conjunto de recursos que actúan como mecanismos protectores de situaciones de necesidad específica. Pretenden no sólo la asistencia, sino también la prevención de futuras situaciones de necesidad. Destacamos la renta mínima de inserción y las ayudas de emergencia social.

5.3.1 Renta mínima de inserción

Es un recurso que pretende garantizar un mínimo socioasistencial a todos los ciudadanos (Aliena Miralles, 1996: 584); para ello, proporciona unos ingresos mínimos de subsistencia a unidades familiares en situaciones de necesidad o carencia de recursos.

El Trabajo Social otorga a este tipo de prestaciones dos connotaciones diferenciadas:

— Como *renta mínima garantizada*, es decir, como una renta o subsidio a la que todo ciudadano tiene derecho sin por ello serle exigida ninguna contrapartida y que le permitirá acceder a unos niveles vitales mínimos, de carácter generalizado, independiente y universal.
— Como *renta mínima de inserción*, es decir, como una prestación económica orientada también a satisfacer las necesidades vitales más básicas pero estrechamente vinculada a la integración laboral o social de las personas subsidiarias, de modo que, una vez alcanzada la integración, la prestación deja de ser percibida.

La segunda variante ha sido la más utilizada, y ha permitido así superar algunos problemas que pueden derivarse de percibir exclusivamente la prestación económica, como la dependencia institucional o el aletargamiento y pasividad del perceptor. Además, desde esta perspectiva, la prestación se configura como un medio que permitirá al receptor adquirir determinados comportamientos o hábitos y erigirse en sujeto participativo de su propio proceso de cambio. Este compromiso queda formalmente recogido en un documento escrito, elaborado por el trabajador social y aceptado por el beneficiario, llamado acuerdo, convenio o contrato y que no es otra cosa que un proyecto de intervención individualizado en el que se reflejan los objetivos que se desea lograr y las actividades que para ello emprenderán tanto el profesional como el usuario. La percepción de la prestación queda sujeta al cumplimiento del compromiso por parte del usuario. Los compromisos que los usuarios pueden adquirir son diversos, pero básicamente están orientados a conseguir o la autonomía social y la autoestima de los beneficiarios o su inserción en el mundo laboral. Podemos, pues, destacar dos de sus finalidades (Garcés Sanagustín, 1996: 138-139):

— Promover la inserción social de los beneficiarios de la prestación mediante el apoyo al crecimiento personal, la convivencia y las relaciones de aquéllos con su entorno familiar y social, así como a través del fomento de la educación y la formación, que permitirán el desarrollo de actitudes, hábitos y recursos personales.
— Posibilitar su inserción laboral a través de mecanismos que faciliten su incorporación al mercado de trabajo.

5.3.2 Ayudas de emergencia social

La existencia de estas ayudas responde a la constatación de que cuando surgen situaciones imprevistas en colectivos con insuficiencia de ingresos, resulta imposible atender aspectos esenciales de su vida diaria; por ello, su objetivo es resolver determinadas situaciones que se generan por necesidades concretas y específicas y de esta manera evitar que ciertos colectivos puedan caer o reincidir en situaciones de marginación social, lo que contribuiría a empeorar aún más la problemática en la que se encuentran.

A lo largo del capítulo, de modo reiterado, hemos hecho hincapié en que el trabajador social ha de generar recursos. Por esta razón, por la importancia que estos recursos tienen en la atención a las necesidades sociales y porque, a veces, los recursos institucionalizados no existen o no son suficientes, vamos, continuando con nuestra clasificación, a analizar el papel que desempeñan el voluntariado y los grupos de autoayuda. De modo específico nos centraremos en cómo han de conformarse para que puedan ser utilizados como medio valioso en nuestras intervenciones.

5.4 Voluntariado

El voluntariado social está conformado por una serie de personas que, voluntaria y solidariamente, deciden prestar parte de su tiempo y sus facultades en beneficio de otros ciudadanos que lo necesitan trabajando en organizaciones y programas de acción social sin recibir las contraprestaciones habituales del mercado (Gutiérrez Resa, 1997: 17). Para que una actividad se considere voluntariado ha de reunir los siguientes requisitos: a) tener carácter altruista y solidario, b) ser realizada libremente, sin que tenga su causa en una obligación personal o deber jurídico, c) no estar sujeta a retribución económica y d) estar enmarcada en una organización privada o pública y responder a los objetivos de un programa o proyecto concreto.

Cuando el trabajador social detecta la existencia de una necesidad que puede ser cubierta por el voluntariado, tiene que efectuar una serie de tareas con el fin de constituir un nuevo recurso, que o bien puede ser complementario de los ya existentes o por el contrario administrarse de modo exclusivo. Dichas tareas son (López Cabanas y Chacón, 1997):

1. Diseño del proyecto en el que van a colaborar los voluntarios y que debe desglosarse en objetivos, tareas que se han de desempeñar, tiempos de dedicación, horarios de atención, perfil del voluntario...
2. Captación del voluntariado: puede realizarse a través de otros voluntarios (sistema boca oreja), mediante charlas, conferencias, cursos, anuncios de prensa, por consejo de personas conocidas, por radio, televisión...

3. Selección de voluntarios: un aspecto que puede generar controversias, porque en principio con una persona que no va a ser remunerada por su trabajo no habría que ser demasiado exigente; sin embargo, no hay que obviar que determinados grupos de población y ciertas problemáticas particulares requieren una idoneidad del voluntario.
4. Formación del voluntariado con objeto de conocer las particularidades del colectivo/problema con el que se trabaja, así como de aprender habilidades relacionales, de atención...
5. Entrenamiento en la tarea. Puede formar parte de la fase anterior.
6. Supervisión del trabajo realizado y de las repercusiones personales o emocionales que el desarrollo de la tarea está suponiendo al voluntario.

5.5 Grupos de autoayuda-Ayuda mutua

Están conformados por personas que comparten una misma problemática o campo de interés y que se reúnen con el objetivo de encontrarle soluciones, bien porque la Administración no disponga del recurso adecuado para ello, o porque lo consideran una manera más eficaz y cálida de afrontar su situación. Proporcionan apoyo emocional, ayuda material, modelos de superación y un espacio en el que compartir, desinhibirse y socializarse, al tiempo que facilitan un cambio de actitudes y percepciones personales y fomentan el aprendizaje de habilidades de afrontamiento de situaciones problemáticas.

Por todo lo que acabamos de reseñar, es un recurso óptimo para el abordaje de determinadas problemáticas, por lo que el trabajador social habrá de potenciar su creación y sostenimiento. Gartner y Riessman (1980, en Sánchez Vidal, 1991) destacan los roles que en este ámbito ha de desempeñar el trabajador social:

1. Creación y desarrollo de los grupos. Pueden ser los auténticos artífices de la creación de los grupos, bien porque detecten la necesidad en los usuarios o poblaciones asociadas, bien porque no existan respuestas institucionales apropiadas. Ello supone:

   — Localizar grupos que estén en situación de riesgo o necesidad.
   — Sugerir lugares y formas de comenzar las reuniones ejerciendo al principio de animador.
   — Proporcionar apoyo a los coordinadores, fomentar las reuniones (cuando el grupo ya está en marcha) y contribuir al mantenimiento y cohesión del grupo.
   — Formar una «cadena humana» de sujetos (a-b-c...), que es el procedimiento idóneo para formar el grupo sin tener que recurrir a la convocatoria de una reunión de posibles interesados.

2. Derivación/información sobre los grupos de ayuda mutua:

   — Forma de entrar en contacto con ellos, condiciones de admisión...
   — Inclusión de estos grupos en guías de recursos sociales para que puedan ser conocidos por otros profesionales.
   — Difusión de las actividades que se realizan para que puedan ser así conocidas por otras personas, grupos y profesionales.

3. Consulta y educación. Es la función más importante y frecuente, ya que consiste en proporcionar asistencia técnica al grupo. Los temas de consulta/educación más frecuentes son:

   — Información y técnicas de trabajo sobre determinados problemas o métodos terapéuticos.
   — Organización de talleres de entrenamiento de líderes o desarrollo de recursos organizativos.
   — Subvenciones a las que acceder, formas de financiación...
   — Propuestas de planes de acción, al menos inicialmente.

4. Fortalecimiento de las redes de apoyo social, ya sean formales o informales. Para ello ha de identificar a los ayudadores, ponerlos en contacto con los ya existentes, mejorar sus habilidades de apoyo a través de entrenamientos específicos, estimular las redes ya existentes y coordinarse con ellas.
5. Investigación, tanto desde el punto de vista documental como recurriendo a experiencias conocidas.
6. Consideraciones en la organización y trabajo dentro del grupo:

   — Propiciar la autonomía y no la dependencia del grupo.
   — Favorecer el aprendizaje del grupo a través de la experiencia de sus miembros y no recurriendo a los conocimientos técnicos del profesional.
   — Desarrollar el liderazgo del grupo desde su creación.
   — Aceptar el ritmo de funcionamiento del grupo.

Para finalizar, reiteraremos una vez más que es el individuo el que se constituye como recurso fundamental de la intervención, al igual que lo hace el propio profesional, ya que con frecuencia uno y otro serán los únicos medios de que se disponga para poder modificar una situación problemática.

6. Bibliografía básica comentada

J. M. Alonso Seco y B. Gonzalo González (1997): *La asistencia social y los Servicios Sociales en España*, Madrid, Boletín Oficial del Estado.

Aparecen recogidos y estudiados con cierta profundidad diferentes colectivos y los recursos a ellos destinados.

F. García Fernández (2001): *La intervención profesional en Trabajo social: supuestos prácticos*, Granada, CDTS de Málaga.

Recoge la forma de aplicación de los diferentes recursos en distintos supuestos prácticos.

A. Gutiérrez Resa (1997): *Acción Social No Gubernamental. Análisis y reflexiones sobre las organizaciones voluntarias*, Valencia, Tirant lo Blanch.

Se aborda en profundidad el papel de estas organizaciones.

7. Bibliografía complementaria

Alemán, C., y García, M. (1999): *Fundamentos de bienestar social*, Valencia, Tirant lo Blanch.

Aliena Miralles, R. (1996): «Renta mínima de inserción», en C. Alemán y J. Garcés, *Administración Social: Servicios de Bienestar Social*, pp. 577-613, Madrid, Siglo XXI.

Alonso Seco, J. M., y B. Gonzalo González (1997): *La Asistencia Social y los Servicios Sociales en España*, Madrid, Boletín Oficial del Estado.

Beltrán Aguirre, J. L. (1992): *El régimen jurídico de la acción social pública*, Bilbao, Oñate.

Carmona, C. (1985): «La Asistencia social en España», en *De la Beneficiencia al Bienestar Social: Cuatro siglos de acción social,* Madrid, Ed. Siglo XXI.

Casado, D., y E. Guillén (2001): *Manual de Servicios Sociales*, Madrid, CCS.

Escartín Caparros, M. J. (1994): *Introducción al Trabajo Social*, Alicante, Aguaclara.

Gaitán, L. (1990): «El Trabajo Social como disciplina y como profesión», *Documentación Social,* n.º 79, Madrid, Ed. Cáritas.

Garcés Sanagustín, A. (1996): *Las prestaciones económicas en el ámbito de la protección social*, Barcelona, Centro de estudios de Derecho, Economía y Ciencias Sociales.

García Fernández, F. (2001): *La intervención profesional en Trabajo social: supuestos prácticos*, Granada, CDTS de Málaga.

Gracia Fuster (1999): *El apoyo social en la intervención comunitaria*, Madrid, Paidós.

Gutiérrez Resa, A. (1997): *Acción Social No Gubernamental. Análisis y reflexiones sobre las organizaciones voluntarias*, Valencia, Tirant lo Blanch.

Heras, P. de las (1995): «El Sistema Público de Servicios Sociales: Contribución al Trabajo Social, desafíos, oportunidades y estrategias», en *Trabajo Social Hoy*, vol. 1, pp. 7-80 (monográfico sobre «Presente y Futuro de los Servicios Sociales»), Madrid, Colegio DTS.

— (2000): «La construcción histórica de una profesión», en Pallarés Gómez, *Yacimientos profesionales para el Trabajo Social. Nuevas perspectivas de intervención*, Zaragoza, Mira Editores.
—, y Cortajarena (1985): *Introducción al bienestar social,* Madrid, Ed. Consejo General de Diplomados en Trabajo Social.
Kisnerman, N. (1986): *Los recursos*, Buenos Aires, Humanitas.
López Cabanas y Chacón (1997): *Intervención psicosocial y Servicios Sociales. Un enfoque participativo*, Madrid, Síntesis.
López Alonso, M. C. (1985): «La acción social medieval como precedente», en *4 siglos de Acción Social: de la Beneficencia al Bienestar Social*, pp. 47-88, Madrid, Siglo XXI.
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (1996): Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Corporaciones Locales, memoria anual 1994, Madrid.
Moreno, P., y J. Vegas (1986): *Guía sobre los recursos sociales*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
Red Vega, N. de la (1993): *Aproximaciones al Trabajo Social*, Madrid, Consejo General de Diplomados en Trabajo Social.
Rubí Fernández, C. (1991): *Introducción al Trabajo Social*, Barcelona, Euge.
Sánchez Vidal, A. (1991): *Psicología Comunitaria*, Madrid, PPU.
Setién, M.ª L., y M.ª J. Arriola (1998): *Política social y Servicios Sociales*, en C. Alemán y J. Garcés, *Política Social*, pp. 323-353, Madrid, McGraw Hill.
Sitjá, M. (1988): *Terminología de los Asistentes Sociales*, Barcelona, Colegio Oficial de DTS y AA.SS. de Catalunya.
Trigueros Guardiola, I. (1991): *Manual de prácticas de Trabajo Social en Ayuntamientos*, Madrid, Siglo XXI.
— (1991): *Manual de prácticas de Trabajo Social en el movimiento ciudadano*, Madrid, Siglo XXI.
— (1995): *Manual de prácticas de Trabajo Social con la mujer*, Madrid, Siglo XXI.
— (1995): *Manual de prácticas de Trabajo Social en el campo de la marginación*, Madrid, Siglo XXI.
— (1994): *Manual de prácticas de Trabajo Social con la Tercera Edad*, Madrid, Siglo XXI.
—, y J. Mondragón (1994): *Manual de prácticas de Trabajo Social con menores*, Madrid, Siglo XXI.
— (1999): *Manual de prácticas de Trabajo Social en el campo de la salud*, Madrid, Siglo XXI.
Trinidad Fernández, P. (1985): «Asistencia y previsión social en el siglo XVIII, en *4 siglos de Acción Social: de la Beneficencia al Bienestar Social*, pp. 89-115, Madrid, Siglo XXI.
Vila Mancebo, L. (1996): «Las ayudas y subvenciones de asistencia y Servicios Sociales», en C. Alemán y J. Garcés, *Administración Social: Servicios de Bienestar Social*, pp. 159-201, Madrid, Siglo XXI.
Zamanillo Peral, T., y L. Gaitán Muñoz (1991): *Para comprender el Trabajo Social,* Estella, Verbo Divino.

14. El método en el Trabajo Social

J. Manuel Barbero García

1. Procedimiento científico y método

Frente al conocimiento espontáneo, frente a la suerte o al azar, las disciplinas científicas disponen de métodos explícitos; es decir, se sirven de un orden racional que se manifiesta en un conjunto sistemático de reglas que deben seguirse y de las razones por las que esas reglas se adoptan. «Se tiene un método cuando se dispone de, o se sigue, cierto "camino"» (Ferrater Mora, 1990).

Como se ha ido estableciendo a lo largo de esta obra, el Trabajo Social es una actividad que, a diferencia de las formas de intervención social desarrolladas en momentos históricos anteriores o en otro tipo de prácticas (caritativas, altruistas), se orienta en base a medios y criterios científicos. Ello podemos afirmarlo por varias razones, entre las que quiero subrayar las siguientes:

a) En primer lugar, porque se sirve de procedimientos que le conectan con las formas de hacer propias de las actividades científicas: de la investigación para la construcción de conocimientos disciplinares y de la planificación racional para la construcción de sus intervenciones.
b) En segundo lugar, por que se sirve de conocimientos y de teorías, sean propias o procedentes de otras ciencias, para realizar comprensiones satisfactorias de las situaciones sociales que aborda y de las formas de abordarlas.

c) En tercer lugar, porque se sirve del pensamiento sistemático y del examen lógico para argumentar, deducir y poner en relación sus proposiciones.

Esas tres razones son, en esencia, el contenido de lo que conocemos como método científico. El concepto de método científico sugiere que hay un conjunto de orientaciones que son comunes al conjunto de las ciencias; sin embargo, se considera que, dependiendo del tipo de fenómenos que se desee conocer, ese método puede y debe singularizarse. Las características del objeto que se desea conocer o sobre el que se quiere intervenir determinan cuál debe ser la estructura del método que se ha de seguir. Precisamente, por ello, en el conjunto de las ciencias se habla de método en un sentido general (reconociendo un *ethos* común de las prácticas científicas) y, también, de métodos especiales (reconociendo la necesidad de realizar sucesivas «adecuaciones» de aquél a la diversidad de objetos, fenómenos, áreas de estudio, etc.). Tales adaptaciones no eximen a las prácticas científicas de permanecer fieles a los principios fundamentales del método, y de ahí la necesidad de desarrollar una reflexión sistemática sobre la relación que guardan las prácticas concretas y el método (reflexiones epistemológicas). Además, aunque tales adaptaciones puedan limitar la utilidad de los métodos especiales a ciertos fines, no deben impedir su universalidad; es decir, que puedan ser aplicados (mejor o peor) por cualquiera que lo desee.

En Trabajo Social el concepto de método se ha usado de dos maneras diferentes. Por un lado, hablamos en plural de métodos para referirnos a grandes estrategias de abordaje de situaciones sociales que han acabado conociéndose como métodos tradicionales (el Trabajo Social de caso individual y familiar, el Trabajo Social de grupo y el Trabajo Social comunitario) y, por otro, hablamos de método en Trabajo Social para referirnos a aquella estructura del procedimiento que subyace al conjunto de esos abordajes y a las orientaciones que guían su aplicación y que, en buena medida, también podrían ser comunes a todos ellos. Quien explica bien esto es M. Moix (1991):

> Ante un problema concreto el trabajador social […] hace lo siguiente: en primer lugar, recoge los hechos; en segundo lugar, estudia la situación tal y como se presenta en su totalidad, después de haber reagrupado todas las observaciones que haya podido registrar; en una tercera fase, intenta la formulación de un diagnóstico, y, por último, prepara y pone en marcha un plan de acción. Esta manera lógica y ordenada de abordar la cuestión es el «método». Y este método, aplicado a los casos, se convierte en el Trabajo Social con casos; aplicado a los grupos, en Trabajo Social con grupos; y aplicado a una determinada comunidad, en el Trabajo Social con comunidades. Todo lo que se aglutine en torno de este modo científico de abordar los problemas que se llama método (técnicas de la entrevista, relato de las actuaciones por escrito, evaluación de la situación, balance, etc.) constituye los medios necesarios para llegar a un resultado que

se da por descontado y que no es otro que actuar eficazmente. Tales medios son indispensables y forman parte del método, pero no bastan por sí solos para hacerlo eficaz. El método es algo dinámico, que supone actitudes profesionales conscientemente desarrolladas…

Esta forma de utilizar el concepto de método con grados diversos de generalidad o de especificidad (dependiendo del nivel) nos permite entender que incluso los niveles más concretos de construcción de la intervención (por ejemplo el de la definición de un plan, un programa o un proyecto) pueden y deben también incardinarse en esa lógica del método. En estos niveles, sin embargo, no es tan común hablar de método, pero sí de metodología de la intervención. Por metodología de la intervención entendemos, entonces, las relaciones que se establecen entre teorías e interpretaciones de la situación, técnicas de intervención, actividades, formas organizativas, objetivos, etc., y las características de las situaciones concretas en las que se desea intervenir.

En este capítulo lo que pretendemos, por tanto, es establecer cuáles son las características generales que para la intervención desde el Trabajo Social adoptan esas formas de proceder inscritas en el método científico y cuáles son algunos de los criterios para su correcta aplicación práctica.

2. El procedimiento y las operaciones del Trabajo Social

2.1 El Trabajo Social como actividad racional

Una primera forma de aproximarnos al Trabajo Social como práctica orientada científicamente es comprenderlo como si se tratase de un actor racional; es decir, que actúa tomando en consideración las características influyentes de la situación social en la que pretende influir y sus potencialidades y conforme a éstas pone los medios que considera más útiles para conseguir los fines que se propone. Desde esta comprensión como actor racional, el Trabajo Social se nos aparece como un conjunto organizado e intencional de actividades, relaciones, recursos, formas organizativas, metodologías, etc., que tienen como objetivo remover situaciones de marginación. El carácter racional es una cualidad insustituible de los procedimientos de la profesión. En el Trabajo Social, como en cualquier actividad profesional disciplinada, se reclama como primer contraste que, dada una situación conocida, exista una coherencia entre acciones y objetivos.

Siguiendo estos supuestos de racionalidad, podemos comprender el Trabajo Social como un conjunto de elementos muy dinámico, que intenta estar bien conectado y que se orienta por el conocimiento. En la actualidad, el referente más generador de la comprensión del Trabajo Social como actor racional es el proyecto. Entendiendo los elementos más importantes de que

se compone un proyecto, nos acercamos a la imagen que el Trabajo Social propone para sí mismo. Veamos cuáles son esos componentes:

a) Unos conocimientos de las problemáticas en las que se quiere intervenir (problemáticas de las poblaciones, lagunas de la intervención actual), del área geográfica en la que se actúa, del contexto socioeconómico en el que operará, del contexto político y administrativo en que desarrollará su tarea, del grupo destinatario (sean comunidades locales o grupos de población) y la forma en que llega a las atenciones del proyecto, etc. A este conjunto de elementos podemos llamarlo contexto o entorno de la necesidad y de la intervención (contexto o entorno del Trabajo Social que se desarrolla).
b) Un conjunto de objetivos, actividades, metodologías, elementos organizativos y de relación entre los diferentes actores (participación de los grupos destinatarios, integración de acciones de los diferentes profesionales o instituciones, conexión con un amplio espectro de problemáticas y actuaciones sociales), unas fuentes de financiación, unos recursos materiales (instalaciones, locales, equipos...) y unos recursos humanos (capacidades concretas de importancia para la intervención). A este conjunto de elementos lo podemos llamar programa de intervención del proyecto.
c) Un proyecto que ya esté en marcha se compone también de una serie de resultados y de impactos que son el producto de las acciones e interacciones de los actores.

En el seno de un paradigma en ascenso de la planificación racional, el Trabajo Social se imagina como un conjunto coherente de acciones que responde al análisis previo de un entorno y que pretende producir unos resultados previstos.

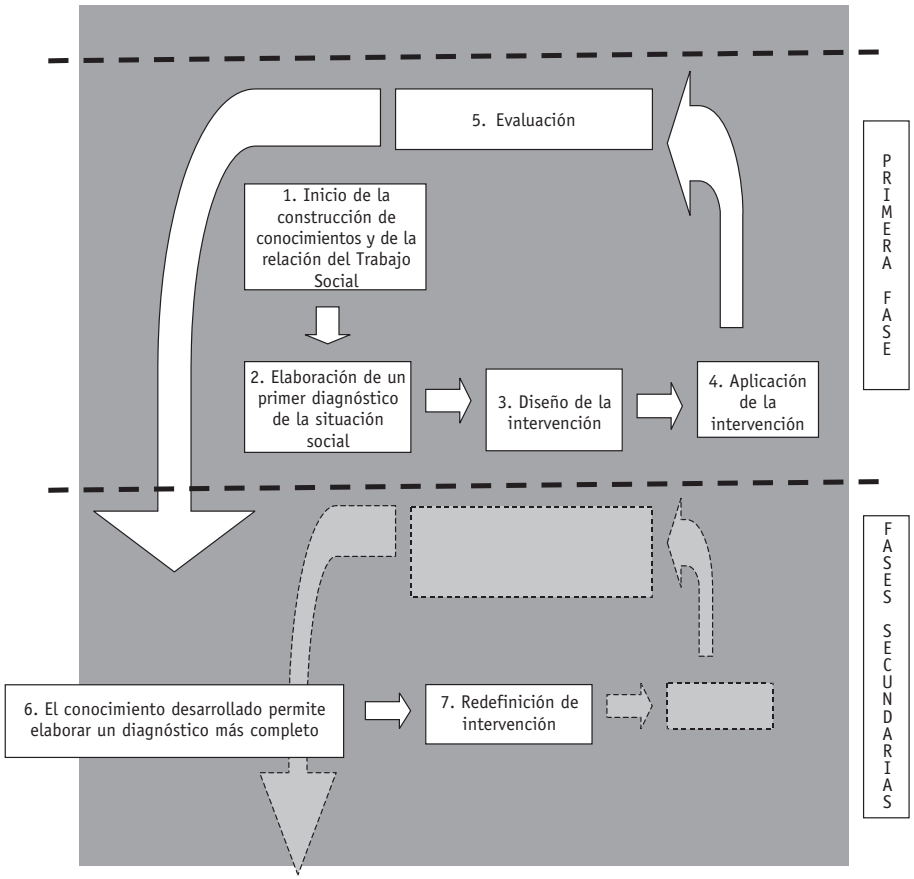
Esta manera de comprender la intervención social funcionando en el seno de lógicas de proyecto irrumpe en el Trabajo Social actual como fruto de la emergencia de las llamadas políticas sociales de inserción (que, a diferencia de las políticas universalistas, potencian medidas particularizadas, localizadas, para cada colectivo o situación específica). Lo que se impone son propuestas de intervención (proyectos) que dan por descontada la necesidad de incorporar procedimientos sistemáticos para el abordaje de las problemáticas y la obligación de hacer explícitas aquellas orientaciones metodológicas que se consideren oportunas. Esa lógica de proyecto que subyace a las comprensiones actuales explica que, en la actualidad, el Trabajo Social tienda a identificarse de manera especial con lo que sería un método de carácter genérico que permite prácticas muy eclécticas.

2.2 La estructura básica del procedimiento en Trabajo Social

La segunda manera de aproximarnos al Trabajo Social como práctica orientada científicamente es tratar de dar cuenta de la estructura del procedimiento que se encuentra presente en sus diversos abordajes y que es un componente fundamental del método.

Esa estructura del procedimiento acostumbra a describirse como un orden o secuencia racional de operaciones que deben permitir un ejercicio profesional reflexivo: a) el estudio de la situación social personal o colectiva; b) la elaboración de un diagnóstico de la situación social; c) el establecimiento de un plan o proyecto de intervención; d) la ejecución práctica o aplicación de aquel proyecto, y e) la evaluación de nuevos datos de la situación, de la ejecución realizada y de sus resultados. Con la figura 14.1 queremos mostrar de manera más plástica esta estructura de operaciones.

Figura 14.1 Estructura de operaciones del Trabajo Social (el modelo en espiral)



Esta ilustración del procedimiento presenta un modelo en espiral de desarrollo de las operaciones que nos permite comprender su carácter abierto, el dinamismo intrínseco a toda intervención que prevé la retroactividad de las diversas operaciones sobre el conocimiento, su posibilidad de redefinición a medida que los nuevos datos obligan a repensar las relaciones de asistencia o intervención.

Ya sea que en el Trabajo Social se utilice una metodología más o menos tecnocrática o más o menos comprometida, su procedimiento fundamental es el mismo: se expresa en diferentes fases o momentos. Es lo que denominamos la estructura básica de procedimiento […], a la que no debemos considerar como un proceso lineal, sino como «formas de ir haciendo algo» en un proceso encabalgado e inter-retroactivo [...] todo método en cuanto estrategia de acción es una guía operativa que indica la «lógica de la formulación», pero que en aplicación debe adaptarse a la dinámica de la realidad social, de la acción de otros actores sociales y de circunstancias aleatorias, todo lo cual configura la «lógica de la realización» que tiene una mayor complejidad, al mismo tiempo que se da un entrecruzamiento de los diferentes momentos (Ander-Egg, 1992).

En esta comprensión las relaciones del Trabajo Social (de conocimiento y de asistencia) aparecen como una construcción permanente.

El modelo en espiral del procedimiento favorece una comprensión más adecuada del ejercicio profesional real de los trabajadores sociales, puesto que permite entender que buena parte del conocimiento que construyen se produce como fruto de las relaciones de asistencia/acompañamiento que establecen. En este modelo, el diagnóstico de los primeros momentos de la relación es de carácter tentativo, muy abierto a ser completado por conocimientos que emergerán a lo largo de un período prudencial de asistencia. La interpretación de una situación social, que es compleja, requiere tejer explicativamente múltiples datos, y de ellos sabemos menos al principio de la relación de Trabajo Social. Sería un error importante imaginar un diagnóstico detenido en el tiempo. El diagnóstico es progresivo: conforme avanza el proceso de intervención, avanza la aplicación del proyecto.

Pero todavía hay más en ese vínculo entre conocimiento y acción. El conocimiento más directamente operativo surge si hay inmersión en esas realidades personales, colectivas e institucionales en las que se habrá de intervenir (pongamos por caso conocer las disposiciones de la gente, detectar a los líderes, los recursos comunitarios no institucionales, etc.); a su vez, el proceso de recogida de información es una oportunidad para establecer esos contactos, y alguno de ellos puede ser el punto de partida de una acción. Por ejemplo, en Trabajo Social comunitario la recogida de información se acompaña de la presentación del propio profesional y de sus intenciones ante los grupos locales, las instituciones del barrio, de un intento de hacer comprender su rol, de romper barreras psicológicas, producir un reconocimiento mutuo, etc.; este tipo de conocimiento es fundamental, y no

puede proceder de datos categoriales ni se puede traspasar de un trabajador social a otro. Podemos decir que el Trabajo Social tiene un interés prioritario por la intervención, y que esa preocupación se traduce en que el Trabajo Social debe enlazar el acto de construcción de conocimientos con el establecimiento de relaciones y contactos significativos.

Como inmediatamente veremos, la importancia de esa inmersión relacional no debería hacer olvidar la necesidad de que el Trabajo Social realice también estudio formal y la investigación en torno al tipo de fenómenos a los que se enfrenta.

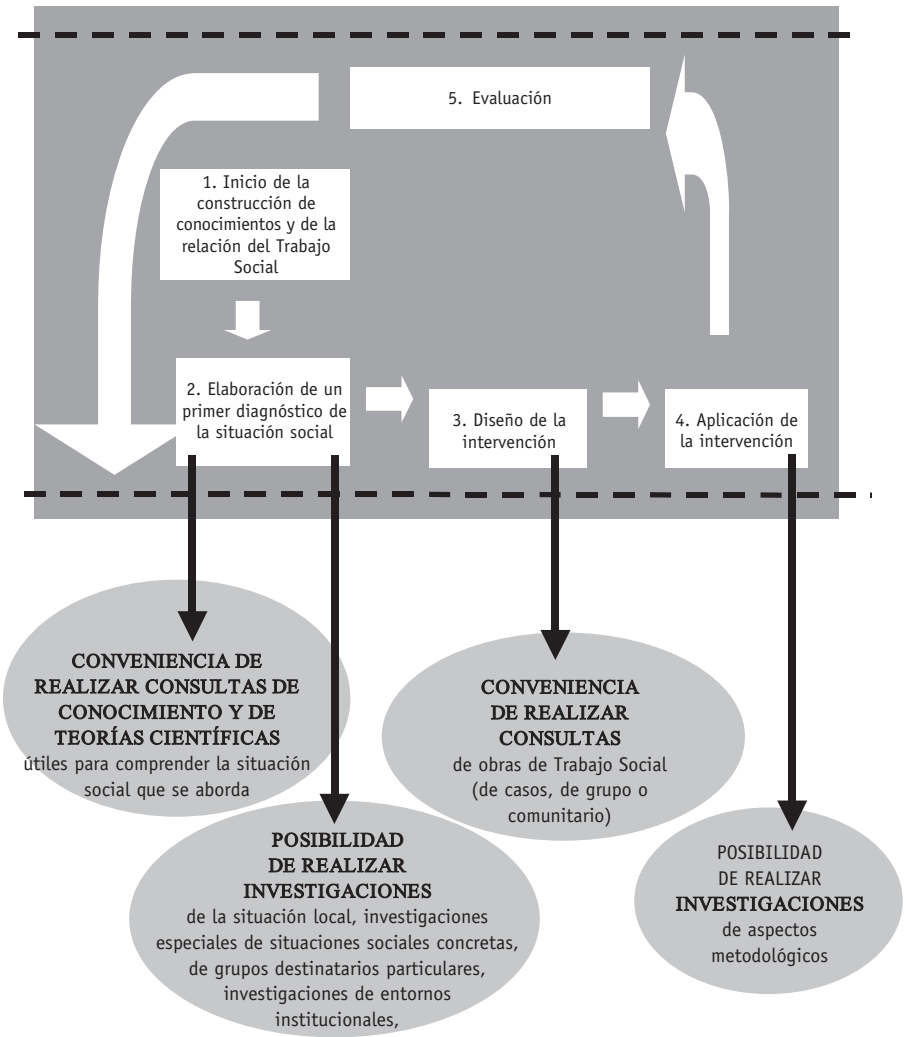
2.3 Las operaciones del Trabajo Social y las fuentes de información científica

La estructura de operaciones permite establecer una intervención disciplinada, pero ésta por sí sola no es suficiente para que el ejercicio del Trabajo Social se configure como una actividad orientada científicamente. Además de establecer un orden de operaciones, la orientación científica de la intervención debe prever su conexión con los conocimientos científicos y con la investigación (como se muestra en la figura 14.2). Esas conexiones que se señalan nos permiten entender, además, que el ejercicio concreto del Trabajo Social puede y debe ser un marco para el desarrollo de la investigación del Trabajo Social.

Subyace a esta estructura del procedimiento una comprensión del Trabajo Social como un conjunto de operaciones que configura un todo integral de procesos que comprende el conocimiento de situaciones, la interpretación de problemáticas, la intervención con las poblaciones y, también, como una actividad reflexiva (acción, reflexión sobre la acción y redefinición de la acción). De hecho, es en la combinación de estas actividades, como un todo íntegro, donde el Trabajo Social consigue el carácter de disciplina.

El trabajador social se convierte, en esta forma de entender el procedimiento de intervención, en un experto capaz de diseñar objetivos y procesos de cambio o de transformar una situación social (ya sea personal o colectiva) teniendo en cuenta y sabiendo buscar los datos significativos que definen una situación social de partida; también es capaz de observar los procesos de intervención, y puede corregir, en el futuro, aquellos aspectos que no resulten satisfactorios. El trabajador social que imaginamos interviene y reflexiona cotidianamente y, para hacer ambas cosas disciplinadamente, programa la acción y también la reflexión (elabora, con otros compañeros, programas y propuestas de intervención y de evaluación).

Figura 14.2 Las operaciones del Trabajo Social y las fuentes de información científica



En el mejor de los sentidos imaginamos un trabajador social emancipado, no alienado de su propio producto, que no domine los significados de su acción. Se trata de un profesional en el que la reflexión, el estudio y la investigación desempeñan un papel importante (o, al menos, cierto papel). El reconocido pedagogo L. Stenhouse (1996) afirma para los profesores algo que también podría ser afirmado para los trabajadores sociales: la esencia de la emancipación del profesional es la autonomía que reconocemos al rechazar el paternalismo y el papel de la autoridad y al obligarnos a recurrir al criterio. Para el trabajador social, un camino hacia la emancipa-

ción consiste en adoptar la perspectiva del investigador. Una investigación que se halle ligada al fortalecimiento de su criterio y al perfeccionamiento autogestionado de la práctica y que tiene como foco más importante el proyecto de intervención en cuanto que se trata del medio a través del cual se desarrolla la intervención en el Trabajo Social.

En la actualidad, la defensa de este carácter integral choca con cierta dinámica de ruptura de los profesiones en tareas desconectas. La tendencia en algunas organizaciones a disociar las funciones y tareas de diseño y de evaluación de las de ejecución o atención directa vendría a amenazar ese dominio de la propia práctica. La investigación no es sólo una herramienta de la intervención, sino que en ella radica la posibilidad de construir conocimiento y de constituir el Trabajo Social como práctica profesional (Grassi, 1995).

2.4 Las operaciones del procedimiento como holograma: la superposición de fases, las operaciones que cabalgan juntas

El procedimiento del Trabajo Social no debe ser visto como una secuencia obligada, sino como un conjunto de operaciones enormemente dinámicas, que se superponen unas en otras, que pueden desarrollarse de manera sucesiva pero también de manera simultánea. Una forma de ilustrar lo que pretendemos es imaginar el procedimiento como si fuese un holograma. En un holograma, si realizamos una mirada de conjunto, podemos observar una figura geométrica y multicolor formada por múltiples cristales que refractan la luz (la parte en el todo); si miramos más detenidamente también podremos observar cómo esa figura de conjunto está formada por múltiples figuras que también son geométricas y multicolores (el todo en la parte). Por lo que ya hemos dicho respecto del procedimiento, tenemos claro que la parte está en el todo (en el procedimiento se inscribe el conjunto de operaciones); lo que debemos comprender ahora es que el todo se encuentra implícito en cada parte (cada una de las operaciones presupone todas las demás o éstas se encuentran implícitas en ella).

Este carácter hologramático de las operaciones podremos detectarlo a lo largo de la explicación de cada una de las operaciones y debe servirnos para mostrar la presencia que deberá tener el método en cada movimiento del Trabajo Social y la relación necesaria que las operaciones deberán establecer entre sí.

2.4.1 Construir el conocimiento: el ejercicio profesional es parte del problema

El Trabajo Social forma parte de las problemáticas que como disciplina debe contribuir a cambiar. Esta afirmación no necesita argumentarse basán-

donos en el simple hecho de que el Trabajo Social sea una realidad institucional y un espacio social que participa en la construcción de la sociedad y por tanto de los problemas sociales. Interesa más argumentar en el sentido de que las problemáticas que define el Trabajo Social tienen una doble vertiente. Un proyecto de intervención y las atenciones de un servicio u organización se estructuran a partir de dos ejes. El primero de estos ejes es el formado por los conocimientos sobre el fenómeno (o la problemática) en que se desea intervenir; el segundo, el formado por los conocimientos sobre las características de nuestra propia intervención. En un proyecto definido de manera exhaustiva, estos conocimientos pueden tomar la forma de:

a) Descripción de unas «problemáticas que afectan a una población destinataria» (es decir, las características de las problemáticas externas que queremos abordar: pobreza, exclusión laboral, alcoholismo, etc.).
b) «Deficiencias de nuestras formas de intervención en aquellas problemáticas».

Todo proyecto responde a unas formas de comprensión particular de ambos aspectos. Estos elementos no son los únicos que configuran la especificidad de un proyecto (ciertamente, también tienen importancia algunas características singulares del contexto en el que se desarrolla), pero son los más importantes. Ello nos sugiere algo fundamental: que una parte de los elementos que configuran una problemática de Trabajo Social se encuentran relacionados con el mundo de atenciones y respuestas profesionales o institucionales. Nos indica, además, que ambos tipos de problemáticas se definen, en gran medida, por mutua referencia.

Así pues, un reto para integrar el ejercicio profesional en el seno de una metodología científica sería incorporar las características de la propia intervención en la definición de problemas y soluciones. Ése es el reto que deberemos resolver, en primer lugar, de manera teórica. Según J. Dewey, ningún problema puede plantearse, o siquiera adquirir sentido, si no es de forma «situacional». El conocimiento del Trabajo Social podría seguir la propuesta de este autor, para quien la explicación consistiría en «la transformación dirigida de una situación indeterminada a otra tan determinada en sus distinciones y relaciones constituyentes que convierta los elementos de la situación original en un todo unificado» (Ferrater Mora, 1990). En primer lugar, consistirá en identificar cuáles son los diversos componentes/aspectos implicados en la situación y después relacionarlos. El conocimiento podría construirse siguiendo una estrategia operativa de centrar la atención en dos grandes apartados:

1. El conocimiento de las características que presenta la situación social-problema de marginación/exclusión en espacios sociales ex-

ternos al propio Trabajo Social (incluyendo percepciones sociales). Estos conocimientos se construyen desde: a) investigaciones específicas sobre las características del espacio social concreto (barrio, institución, un colectivo concreto, etc.); b) el estudio de los conocimientos genéricos que brindan las ciencias sociales sobre los fenómenos sociales de que se trate (pobreza, vejez, juventud, enfermedad mental, fracaso escolar, etc.), incluyendo, si es el caso, los que el propio Trabajo Social haya establecido; c) la observación y el análisis de las necesidades particulares y concretas extraídos durante la intervención cuando ya se ha iniciado (evaluación).

2. El conocimiento de las deficiencias propias del ámbito, de la intervención institucional y del propio profesional en relación al abordaje de las situaciones-problema anteriores (en qué sentido el propio Trabajo Social forma parte de la situación que debe contribuir a superar). Estos conocimientos se construyen desde: a) investigaciones específicas de las lagunas de atención, de cobertura, de interés, de sensibilidad, etc., de las instituciones del ámbito, de las administraciones públicas y, en general, de las políticas sociales (la evaluación, los análisis institucionales, etc.); b) el estudio de los conocimientos que nos brindan las ciencias sociales sobre las deficiencias de la intervención profesional e institucional (por ejemplo: estigma, individualización, culpabilización, burocratismo, participación, integración de acciones, etc.), la lectura de textos y artículos sobre el Trabajo Social; c) el estudio de deficiencias de los procesos e interacciones (métodos, actividades, formas de organización, etc.) que se dan en nuestras intervenciones y de los resultados que se producen, etc. (procedentes de la evaluación de procesos y de la evaluación de resultados).

Vamos a hacer más hincapié en un aspecto que nos parece fundamental: en la estrategia de construcción del conocimiento que proponemos, la observación de la propia relación de Trabajo Social aparece como una fuente permanente de información. Ello recoge de manera realista las características del ejercicio profesional concreto: durante el ejercicio el trabajador social observa las interacciones que se establecen, y éstas acaban por constituirse en dato fundamental para la interpretación de la situación-problema original. Ello nos permite afirmar que las relaciones establecidas entre los sujetos destinatarios y el profesional durante el proceso de intervención forman parte de la situación que el profesional interpreta en su diagnóstico. Ese conocimiento refleja, entonces, las propias relaciones del Trabajo Social. El conocimiento, que, a menudo, erróneamente consideramos sólo una operación inicial, aparece como una construcción progresiva que corre en paralelo a la relación del Trabajo Social y que además toma en cuenta ob-

servaciones sobre esa misma relación. El diagnóstico de la situación social (sea personal o colectiva) no se configura como un punto de partida, sino como un conocimiento al que aboca cierto período de asistencia o acompañamiento.

2.4.2 El diagnóstico o la interpretación de cara a la acción

Los conocimientos relacionados con ambos aspectos (situaciones sociales de marginación externas al Trabajo Social y problemas de la intervención) se ponen en relación (se entroncan o se integran) en una forma de interpretación específica de cara a la acción que denominamos diagnóstico. Como señalara Hamilton (1992), «todo diagnóstico es una configuración que deriva su significado como un todo del hecho de que, como trabajadores sociales, vamos a hacer algo».

El diagnóstico, por regla general, incluye los siguientes elementos:

a) Una definición del problema o problemas.
b) En la medida que se conozcan, se enuncian los factores que creemos contribuyen de manera más señalada a producir o reproducir esos problemas. Se trata de identificar, sobre todo, las interacciones sociales que dentro de la situación contribuyen a la marginación de la persona o personas afectadas.
c) Se enumeran factores positivos (potencialidades, «bazas») y negativos (obstáculos, impedimentos) que aparecen en la situación social y que habrá que tomar en consideración a la hora de establecer un proyecto de modificación de la situación.

En ningún caso, el diagnóstico de la situación social consistirá en recurrir a categorizaciones de los sujetos, a estereotipos de la situación o a explicaciones genéricas que den paso a una intervención seriada o rutinaria. Más bien deberá consistir en elaborar una explicación singular de la situación social personal o colectiva que abordamos. El supuesto del que partimos es que el reto como trabajadores sociales consiste en tratar y comprender la singularidad como se manifiestan en personas y colectivos específicos los fenómenos sociales de carácter más general: lo que debemos interpretar son situaciones sociales concretas, no duplicadas. Es, precisamente, ese carácter singular de las situaciones que se han de tratar el que justifica el abordaje propio del Trabajo Social: caso por caso o situación colectiva por situación colectiva.

El diagnóstico es el punto de partida de la programación y, como hemos dicho, la culminación del conocimiento que es útil al Trabajo Social.

2.4.3 El diseño de la intervención: el proyecto o la programación

Una vez que se ha establecido el diagnóstico, el trabajador social deberá establecer cuáles son los objetivos que se propone y los modos y medios que parecen más adecuados y coherentes para conseguirlos.

Dependiendo de la situación que se aborda, el proyecto podrá ser más o menos complejo: no es lo mismo tratar de definir el proyecto de inserción personal que el proyecto de una acción comunitaria o un proyecto de acciones integradas y multidisciplinares. El proyecto de intervención, sin embargo, siempre deberá definir los objetivos de mejora de la situación que se proponen, las actividades que se realizarán y cómo y con quién se realizarán, etc. Cembranos, Montesinos y Bustelo (1988) proponen un guión sencillo de los aspectos que un proyecto deberá definir. Ese guión puede ayudarnos a entender cuáles son los retos de la planificación:

El modelo de las nueve cuestiones:

1. **Qué** se va a hacer. Tras el análisis y el diagnóstico, se decide qué hacer; al responder a esta cuestión, se está definiendo la naturaleza del proyecto, incluso su denominación: dar nombre a la acción elegida.
2. **Por qué** se va a hacer. Se trata de razonar la acción en función del análisis de la realidad (situación social) efectuado previamente. Definir el origen y la fundamentación de dicha acción; localizar las necesidades y posibilidades detectadas en el diagnóstico.
3. **Para qué** se va a actuar. Es decir, formular cuáles van a ser los objetivos que se pretende alcanzar con la acción que se va a emprender. La resolución de este interrogante ha de buscarse en relación con el análisis de la realidad (situación social) anterior, conjugando necesidades y deseos con posibilidades, oportunidades y alternativas con riesgos y dificultades. Deben formularse objetivos claros, que todos los protagonistas de la acción comprendan, y mensurables.
4. **A quién** se dirige la acción. Determinar cuáles van a ser los destinatarios, los distintos niveles de recepción de la acción que se va a llevar a cabo. También aquí encontraremos los antecedentes, una vez más, en el análisis de la realidad (situación social) hecho a priori; esta cuestión es determinante para realizar la planificación.
5. **Cómo** se va a hacer. Decidir, por un lado, las actividades y tareas que se desprenden de la acción o acciones elegidas y, por otro, la metodología de trabajo que se va a utilizar, la organización más conveniente para el proyecto en marcha, el método de evaluación que vamos a utilizar.
6. **Con quién** se cuenta. Determinar qué recursos humanos van a ser necesarios: equipo de coordinación, equipos de apoyo, colaborado-

res. Habrá que determinar igualmente la relación entre todos ellos y distribuir responsabilidades.

7. **Con qué** vamos a contar. Se trata ahora de recursos materiales y económicos; habrá que saber cuáles son necesarios y de cuáles se dispone ya.
8. **Cuándo** se llevará a cabo. Conocer el tiempo del que se dispone, establecer un calendario de trabajo detallado, cuándo se va a realizar cada actividad, en qué momento ha de resolverse cada tarea, etc. En definitiva, establecer la frecuencia, la periodicidad y la secuencia de todo el proceso de gestión y ejecución.
9. **Dónde** se va a hacer. Concretar el ámbito de alcance del proyecto y los espacios en los que se va a intervenir.

En anteriores apartados hemos argumentado sobre la importancia de entender que el propio ejercicio del Trabajo Social forma parte del problema que se aborda. Por ello, no resultará difícil entender que los proyectos de acción o intervención tendrán, también, objetivos dobles:

a) En primer lugar, deben preconizar mejoras plausibles en algunos problemas sociales concretos.
b) En segundo lugar, deben contener retos metodológicos y motivadores de los profesionales.

Los objetivos de los proyectos entrelazan los propósitos de solución de las situaciones de marginación que afectan a las poblaciones con la solución de las deficiencias de nuestras atenciones, servicios, instituciones: aquello que para unos supondrá una experiencia significativa de recuperación de bienes de cara a la inserción (bienes materiales, relacionales, personales, etc.) para otros será una experiencia de renovación de las formas con que se enfrentan a las intervenciones insatisfactorias.

El diseño de la intervención, además de necesario para ser eficaces, es una fuente importante de creatividad y autonomía del trabajador social. La autonomía del trabajador social está inscrita también en las posibilidades de interpretación y planificación, en cierta elección de medios, en la plasticidad de las ejecuciones, etc. Ante las entradas de información y de conocimientos, se abren posibilidades de interpretación particular (haciendo uso de ideas, teorías, etc.) y de optar entre alternativas de acción. Sin embargo, sería un error pensar que las formas de ejercicio del trabajador social son siempre originales. La verdad es que no inventamos cada día el Trabajo Social y que no podemos ignorar los condicionamientos institucionales. Los proyectos de intervención que diseñan los trabajadores sociales no parten de la nada, sino que se fundamentan en las formas de intervención cotidianas, las formas de hacer comunes a la profesión, en las políticas sociales establecidas, etc. Ése es el punto de partida, pero eso no

evita que debamos planificar. Los diseños de nuevos proyectos de intervención acostumbran a realizarse por dos razones. La primera es para adaptar las propuestas de un programa o plan a las situaciones particulares en que se deberá operar, es decir, adaptar las políticas sociales a las condiciones sobre el terreno, a las situaciones singulares. El segundo motivo para diseñar proyectos de intervención es realizar algún cambio importante en los ejes principales de la aplicación o de la definición de aquellas formas de intervención. Esta segunda posibilidad es la que podemos identificar como «innovación». La innovación pretende afrontar las variaciones de las problemáticas en que se interviene y las insatisfacciones con la intervención mediante el establecimiento de nuevas formas de hacer, nuevas actividades o nuevas interpretaciones, etc. La innovación es un resultado de la reflexión sobre la intervención que depende del conocimiento sistemático que se tiene de los fenómenos externos (pobreza, exclusión, etc.) y del rigor de la investigación que se genera en torno a un proyecto, pero sobre todo de la crítica de la intervención o de las prácticas tradicionales (crítica que no es independiente de las interpretaciones de aquellos fenómenos externos).

La transferencia de innovaciones es una de las posibilidades de incidencia en el mundo de las políticas sociales que tenemos los trabajadores sociales. Posiblemente es en la innovación donde adquiere mayor sentido e interés la evaluación y otras investigaciones de Trabajo Social.

2.4.4 La evaluación

La evaluación es una operación fundamental en el procedimiento del Trabajo Social. Es una forma de observación y análisis sistemático del funcionamiento de una intervención con vistas a enjuiciar su capacidad para conseguir los objetivos y, así, proponer los ajustes o redefiniciones que convengan para el futuro. Detrás de la propuesta de evaluación se encuentra el interés por saber de qué modo las formas de intervención que se proyectaron pueden producir un resultado más satisfactorio. La evaluación, mediante la observación y el análisis de la intervención, da cuenta de aquellas formas de hacer, interacciones que pueden tener mayor relación con los resultados y producir definiciones de nuevas metodologías o nuevas comprensiones de las ya existentes. La evaluación es una forma de investigar la acción y un instrumento para convertir la experiencia en aprendizaje.

Los objetivos de la evaluación son, por un lado, conocer los resultados y, por otro, ponerlos en relación explicativa con el desarrollo efectivo del proyecto (proceso de intervención efectivamente desarrollado), con el contexto social de las problemáticas que tratamos (y de la propia acción) y con nuestras intenciones (que por lo que respecta a la intervención se encuentran explicitadas en el proyecto).

Las principales operaciones de la evaluación son las siguientes:

1. Referidas a las intenciones: —Evaluación de entrada: consiste en dar cuenta de las razones de las estrategias escogidas y de su interés por encima de otras alternativas.
2. Referidas a las realizaciones: —Evaluación del contexto: puede consistir en hacer una relación de los objetivos, informar de las bases para su elección o del vínculo que mantienen con las necesidades, las oportunidades y los problemas, definir los contextos, identificar las poblaciones, etc. Esta evaluación debería contribuir a incrementar los conocimientos de la situación social que se aborda y a la construcción de su diagnóstico como instrumentos fundamentales de la intervención. Interesa identificar y detallar las circunstancias sociales y, también, las deficiencias del propio ámbito de la intervención social. La evaluación, apoyándose en estas tareas, busca la identificación de procesos concretos de exclusión y el conocimiento de mecanismos específicos implicados en ellos (sociales, políticos, económicos, jurídicos, culturales, etc.). —Evaluación del proceso: puede consistir en la descripción del proceso real, las actividades y los procedimientos, su interpretación y valoración (incluyendo los defectos de la planificación y de la aplicación). La atención más especial se centrará en los elementos del proyecto que traducen operativamente la renovación metodológica y la calidad de su aplicación. —Evaluación de resultados: consiste en enumerar los logros y las decisiones que se han ido modificando o tomando, en recopilar descripciones y juicios en torno a estos resultados, en relacionarlos con los objetivos, con la información del contexto, con la información de la entrada de datos y con la información del proceso y en interpretar el valor y el mérito de estos resultados.

El último de los pasos de una evaluación es relacionar de manera global la experiencia práctica con las definiciones iniciales de la intervención; construir un discurso comprensivo de lo que ha pasado (tanto lo positivo como lo negativo). Además de aportar argumentaciones acerca de lo sucedido, es una reflexión abierta a nuevas hipótesis sobre cómo mejorar de nuevo la intervención o cómo corregir los resultados insatisfactorios (también abierta a teorías alternativas de comprensión de los fenómenos tratados). Una evaluación de este tipo permite, además, elaborar proposiciones y orientaciones que puedan ser transferidas a otros.

El carácter hologramático de las operaciones del procedimiento del Trabajo Social es muy explícito en la evaluación. La propuesta de medios para recoger y registrar los datos que serán útiles en la evaluación supone un importante esfuerzo de operacionalización y sistematización de todos los contenidos del proyecto. El diseño de la evaluación de un proyecto vendría a ser como un espejo en el que se deben reflejar sus diversos contenidos, incluyendo la filosofía de la intervención establecida. Para la evaluación esa filosofía de intervención aparece como un verdadero sistema de hipótesis en torno al cual investigar.

A menudo se considera que la evaluación debe desarrollarse al finalizar la intervención. Ésta no es la postura más adecuada. Las operaciones de evaluación, que hemos descrito más arriba, señalan la necesidad de comprenderla como un proceso que se desarrolla a lo largo de toda la intervención y que se diseña en paralelo a la definición del proyecto.

2.5 La actuación estratégica

En el pensamiento actual lo que impera es la idea de que un proyecto debe ir acompañado de la certeza de que lo que se acaba imponiendo es una actuación estratégica que intenta sacar el mejor partido del encuentro entre los desarrollos ideales (lo planeado) y las posibilidades que ofrecen las situaciones concretas, siempre complejas. La idea de actuación estratégica tiene mucho que ver con el rechazo de la idea de planificación total.

La idea de actuación estratégica hay que extenderla también al conjunto del procedimiento de Trabajo Social. «Toda metodología de Trabajo Social es en su aplicación, y en última instancia, una metodología emergente. Esto quiere decir que, a partir de lineamientos generales de actuación propios de un método de intervención social, lo que se hace realmente va surgiendo y concretándose a medida que se van llevando a cabo las actividades» (Ander-Egg, 1992). Una intervención estratégica vendría a ser un abordaje inductivo y ascendente que rectifica en función de los nuevos datos que incorpora. Su dinamismo se sustenta en el análisis de los retos y en la evaluación de los efectos, así como en la puesta en marcha de los procesos de intervención.

En parte esa actuación estratégica aparece como un aprovechamiento de las oportunidades que surgen en el proceso de acción, pero además es la posibilidad realista que se nos presenta cuando la situación que se aborda es incierta y compleja (es multidimensional, participan en ella diversos actores y plantea variedad de posibilidades de acción).

El programa establece una secuencia de acciones que deben ser ejecutadas sin variación en un entorno estable; pero en cuanto haya modificación de las condiciones exteriores, el programa se bloquea. La estrategia, por el contrario, elabora un guión de acción examinando las certezas y las incertidumbres de la situación, las probabilidades y las improbabilidades. El guión puede y debe modificarse según la información recogida, el azar, contratiempos u oportunidades con que se tropiece en el curso del camino. Podemos dentro de nuestra estrategia utilizar secuencias cortas programadas, pero para todo aquello que se efectúe en un entorno inestable e incierto se impone la estrategia; ésta debe privilegiar tanto la prudencia como la audacia, y si es posible ambas cosas a la vez (Morin, 2001).

2.6 La filosofía de la intervención: la intervención consciente

El carácter hologramático de las operaciones del procedimiento y su coherencia como conjunto se manifiestan también en la presencia de una argumentación sistemática y en la consistencia lógica de sus proposiciones.

La orientación científica de la intervención que proponemos subraya la importancia de explicitar lo que podríamos llamar «filosofía de la intervención»: un marco conceptual-interpretativo que atraviesa el conjunto del proyecto de intervención, incluyendo las propias formas de conocer. Se trata de explicitar cómo se comprende la conexión entre los fenómenos que se abordan y las características del abordaje. La elección de acciones y de formas de hacer debe argumentarse. El mensaje es claro: sin teoría no hay quehacer profesional. El conocimiento vinculado a la experiencia no reflexionada, además de poco sistemático, es incompleto, fragmentario o erróneo. La intervención debe conectarse con saberes y teorías anexas a las problemáticas que le ocupan; sin explicitar comprensiones o marcos interpretativos de las cosas, sin considerar las interpretaciones de las situaciones que se han de abordar, no hay buen proyecto.

> Lo que hacemos (o dejamos de hacer) sobre un problema depende del modo en que lo hemos definido [...] El marco conceptual del que partamos en el análisis de los problemas sociales incidirá, entre otras cosas, en el tipo de programa que se implemente, en el nivel de destinatarios de la intervención (personas individuales, grupos y/o sistema social), en la diferente conciencia de las necesidades y en los diferentes efectos sobre la población a que se dirija. A su vez, los problemas sociales se nos plantean tan complejos y paradójicos [...] Su misma naturaleza hace que los problemas propios de las ciencias sociales, a diferencia de los planteados en otras ramas del saber, admitan muchas soluciones, más que una única solución, no sólo a lo largo del tiempo, sino incluso en un mismo momento (Ullán, 1990).

Una constitución más científica de la práctica del Trabajo Social es el funcionamiento con proyectos dotados de filosofías respaldadas científicamente. Hablamos de una estructura de procedimiento que prevé integrar la construcción científica de conocimientos mediante el estudio y consulta de las ciencias sociales y psicológicas y el ejercicio de la investigación. La explicitación de filosofías de la intervención es una condición necesaria para elaborar en la disciplina un stock respetable de conocimientos. Esas filosofías de la intervención funcionan como verdaderos sistemas de hipótesis y teorías de intervención que sólo pueden ser contrastados mediante la observación de los ejercicios profesionales que en ellos se enmarcan. «Uno de los grandes errores de la disciplina (ha sido) considerar el método como ente capaz de dar respuestas, por sí mismo, a la actividad profesional [...] el método no se ha desarrollado mucho más, al quedarse en propuestas de acción carentes de hipótesis teórico-prácti-

cas que proporcionen luz para investigar lo realizado» (Zamanillo y Gaitán, 1992).

3. El procedimiento y la epistemología del Trabajo Social

En la sección anterior hemos expuesto el procedimiento del Trabajo Social y sus operaciones. Poco a poco nos hemos ido imbuyendo de que el procedimiento no es un orden frío de operaciones; más bien al contrario: es un orden abierto a la creatividad que funciona con la razón pero sin la rigidez de quien imagina una planificación o previsión total. Se trata de una práctica razonable que se orienta haciendo uso de un procedimiento común que admite una variedad de filosofías de la intervención y de tipos de acción. El procedimiento común es una estructura, pero esa estructura aguanta ejercicios profesionales muy diversos.

El método en Trabajo Social y en todas las disciplinas normativas tiene la singularidad de tenerse que leer en un doble sentido: como orden para la construcción del conocimiento y, a la vez, como un orden para desarrollar la intervención. Ambas dimensiones se resuelven sincrónicamente. Tanto para una cosa como para otra el profesional que lo aplica necesita de orientaciones, pero éstas no pueden disociarse (unas para conocer, otras para intervenir). Se trata, más bien, de orientaciones de conjunto que deben resolver en el mismo movimiento las relaciones de conocimiento y las interacciones que se deben establecer entre el profesional y la población destinataria. Una disciplina para la acción está imbuida de una relación dialéctica de acciones y conocimientos que intenta resolver sus constantes contradicciones. La reflexividad y recursividad entre acciones y conocimientos es permanente.

Esa dialéctica es muy compleja de leer; sin embargo, ahora nos interesa hacer hincapié en un aspecto fundamental: el método se comprende como instrumento para realizar un mejor ejercicio profesional, y esto no se consigue sólo con una buena estructura de operaciones. Necesitamos también orientaciones de las interacciones del trabajador social, de las relaciones que debe establecer, puesto que de ellas depende toda la empresa. De momento hemos dado cuenta del procedimiento, pero ahora debemos definir algunas de las actitudes que nos permiten su aplicación más adecuada.

3.1 La implicación como estilo relacional y como vehículo del mejor Trabajo Social: si quieres saber de algo, intenta cambiarlo

H. Stalwick (1997) recoge una cita que creo esencial para comprender las cualidades, las disposiciones vitales y emocionales, las actitudes, los estilos de acción e intelectuales, etc., del trabajador social: «Una idea para cambiar

el mundo debe, en primer lugar, cambiar la vida de la persona que la abriga». Esta frase podría generar un debate muy rico. En esta ocasión debería ayudarnos a pensar en la coherencia de nuestras acciones y posicionamientos. Veamos.

La primera reflexión es sobre la importancia de creer en lo que decimos. Al hablar de filosofías de la intervención nos hacíamos eco de la importancia de sostener teóricamente la intervención. La teoría es el cemento de un proyecto que pretenda ser consistente y, sobre todo, consciente. Esa teoría que atraviesa la explicación de los fenómenos y la explicación de la intervención es, a la vez, un motor ideológico de la acción. Ello es así porque creemos en las explicaciones que desarrollamos y en que pueden contribuir a la resolución de problemas sociales importantes. La teoría en nuestro caso debe sostener también nuestros deseos respecto de la sociedad o, al menos, no contradecirlos. Eso no es extraño, ni exclusivo del Trabajo Social; incluso las actividades más distantes de fenómenos humanos sólo funcionan bajo el impulso de deseos o ilusiones. Las posibilidades de realización profesional del trabajador social tienen mucho que ver con esa proyección de ilusiones.

Las utopías que legitiman al Trabajo Social son importantes (decimos que tenemos como objetivos el «desarrollo social» o el «desarrollo de la personalidad»), y es importante que sea así. Para ser buen trabajador social uno debe ser realista (acciones viables) y, a la vez, aspirar a cambiar el mundo (desear construir realidades inéditas en los espacios sociales en que nos movemos). Sin esa aspiración a cambiar el mundo las acciones no supondrían ninguna tensión transformadora. Además, sin ese motor ideológico, sin esas ilusiones, careceríamos de realismo, puesto que nos faltarían estímulos para realizarlo fuerza de convicción ante los demás.

La segunda reflexión es que lo que decimos debe traducirse en contenido, reflejarse en nuestras formas de acción. Dicho de otra manera, nuestras formas de hacer o funcionar deben ser expresión de la sociedad que queremos. Por un lado, el trabajador social proyecta inéditos viables en torno a la sociedad (es decir, objetivos realizables dentro de utopías más amplias); por otro, pone en marcha procesos que, desde su inicio, deberían ser expresión de aquel inédito viable. Se trata, por ejemplo, de que si se habla de implicación se establezca una organización que haga posible dicha participación, o que si se habla de autonomía se establezcan los mecanismos para que las personas en procesos de inserción puedan autogestionar de forma verídica sus itinerarios, o que si se habla de participación se establezca la manera de convertir las operaciones del Trabajo Social en oportunidad de acción de las poblaciones, etc.

La tercera reflexión es que si queremos cambiar alguna cosa debemos implicarnos personalmente. Algo que parece esencial para desarrollar esta conciencia implicativa del trabajador social es apreciar que los fenómenos de pobreza, exclusión, marginación, emigración, opresión de género, etc., no son ajenos a nosotros mismos. Son fenómenos que producimos (también

nosotros) y que nos afectan directamente (hemos vivido o vivimos situaciones de riesgo, inseguridad, marginación o amenaza de pobreza, de marginación de género, o por nuestras características físicas, hemos vivido la emigración propia o de los nuestros, hemos corrido riesgo de sufrir una toxicomanía o la sufrimos, episodios de fracaso escolar, etc.). El análisis de nuestra propia biografía debe permitirnos conectar con puntos de vista nuevos sobre los fenómenos que tratamos: una mirada poniéndonos en el lugar del otro. Esta mirada distinta debe a la vez cambiar el posicionamiento ante las realidades sociales en las que intervenimos. Se trata de acortar las distancias, de estar más próximos a los que sufren y a los fenómenos sociales, lo que no quiere decir una mirada menos científica, puesto que se mantienen los controles (como el hecho de ser conscientes de nuestra posición de partida), pero que sí quiere decir una mayor implicación en la lucha por cambiar las cosas. Frente a la epistemología de la distancia, se abre paso la de la implicación.

El Trabajo Social forma parte de los fenómenos que debemos contribuir a cambiar, y esos fenómenos no son ajenos a nuestras vidas. Luchar contra la pobreza o la exclusión es luchar contra algo que también afecta a nuestras vidas.

Ya hemos establecido que el conocimiento (y la interpretación) que construye el trabajador social no se comprende sin apreciar la inmensa influencia que en él tienen las interacciones de Trabajo Social; no es momento de repetir explicaciones. Lo que debemos subrayar es que en las interacciones más positivas, las de mayor empatía acaban por producir interpretaciones de la situación social personal o colectiva en las que se abren paso las potencialidades. Por el contrario, las interacciones negativas, las que están atravesadas por mutuas resistencias, acaban por producir interpretaciones en las que todo son obstáculos. De ello resulta que el acceso al conocimiento de lo que es más útil para intervenir se encuentra estrechamente ligado a nuestra proximidad con las personas y sus situaciones.

> Las relaciones han sido llamadas el alma del Trabajo Social de caso, en tanto que se ha llamado el cuerpo a sus procesos de estudio, diagnóstico y tratamiento. Esta analogía indica una distinción teórica y una unidad de hecho. [...] Sin unas relaciones satisfactorias, los procesos de las entrevistas y del estudio, diagnóstico y tratamiento resultan servicios carentes de vida (Biestek, 1966).

La cuarta reflexión es que la implicación no es un obstáculo para construir el conocimiento que es útil al Trabajo Social; antes al contrario. El pedagogo L. Stenhouse (1996) reproduce una cita que me parece, como a él mismo, enormemente sugerente. Dice así:

> ¿Puedo citar a Mao Tse Tung sin que generalicen ustedes acerca de mis conceptos sobre la vida en función de la fuente que he elegido?: «Cualquiera que desee saber una cosa

no tiene otro medio de lograrlo que no sea entrar en contacto con ella, es decir, viviendo (practicando) en su entorno. [...] Si quieres saber directamente una cierta cosa o una determinada clase de cosas, debes participar personalmente en la lucha práctica por cambiar la realidad, por cambiar esa cosa o esa clase de cosas, porque sólo así podrás entrar en contacto con tales cosas como fenómenos: sólo a través de la participación personal en la lucha práctica por cambiar la realidad podrás descubrir la esencia de tal cosa o clase de cosas y comprenderlas».

Algo semejante señala G. Hamilton (1992) refiriéndose al propio trabajador social: una persona muy intelectualizada podrá ser un buen investigador, pero muy rara vez será un buen clínico, porque la cualidad intelectual en sí misma aleja de la experiencia directa de la relación, que es el medio más seguro de acercarse a la realidad de la vida.

Se trata de comprender que el Trabajo Social gana cuando se comprende y se practica como compromiso. La distancia no parece que represente ninguna ventaja para construir el conocimiento que es útil para actuar. Lo que tradicionalmente hemos llamado operación de construcción del conocimiento puede entenderse, en parte, como una inmersión en la realidad.

3.2 La dialogicidad frente a la prescripción: construir la mirada intersubjetiva

El Trabajo Social ha realizado tradicionalmente una crítica de los proyectos impuestos (importa poco un buen plan si la gente a la cual se dirige no lo hace suyo) y de la hiperespecialización de las planificaciones (que provoca desinterés de la gente). Por ello ha propuesto abandonar la fe ciega en lo científico y tener en cuenta los conocimientos de la gente. La conclusión a la que se ha llegado es que una relación de Trabajo Social apropiada no se puede construir sobre el ejercicio de la prescripción profesional (ejercicio en el que el profesional se reserva la interpretación de la situación, la realización de la propuesta de soluciones y la evaluación del desarrollo y resultados, etc.).

Entre las personas se da una gran diversidad de definiciones o comprensiones de las situaciones sociales y de lo que es problema en ellas. Esa diversidad de perspectivas y de puntos de vista está relacionada con la variedad de las experiencias sociales de las personas que, a su vez, dependen mucho de la posición que cada uno ocupa en el seno de la sociedad y de los roles que desempeña. Ello nos permite comprender que los puntos de vista sobre una misma situación pueden multiplicarse, dependiendo de los agentes que la interpreten y de su posición respecto a ella.

Si la definición de la situación que desarrolla el profesional difiere mucho de la que realizan los otros sujetos del Trabajo Social, probablemente planeará un proyecto de intervención con posibilidades muy reducidas de

éxito o, incluso, con todas las papeletas para ser rechazado. La definición que se haga del problema y de las soluciones determinará el interés de los sujetos, o bien sus resistencias. El reto del trabajador social, señalan Bachmann y Simonin 1981), es:

> partir de la pluralidad de puntos de vista e intentar una forma de intervención que no se desarrolle exclusivamente de arriba hacia abajo. El punto de partida es captar, conocer, las explicaciones de las situaciones que realizan los sujetos, las poblaciones, los políticos. Conectar estos universos, articularlos, acercarse a la variedad y reconstruir la complejidad que conecte o articule los puntos de vista; huir de proponer una sola interpretación; adoptar puntos de vista alternativos.

Una situación es una problemática adecuada al Trabajo Social cuando es intersubjetiva; es decir, definida, elaborada y/o sentida como situación que se ha de tratar por los sujetos destinatarios y por el profesional. La construcción de esa comprensión intersubjetiva sólo puede realizarse a través de una escucha y un diálogo en los que se encuentren y se contrasten las comprensiones diversas de las situaciones sociales que abordamos y de las posibles soluciones. La aproximación a la diversidad de los puntos de vista es el resultado de un proceso de diálogo, de comunicación entre las partes que se prolonga en todos los momentos u operaciones de la intervención social.

La primera forma de esa escucha y diálogo es una investigación sobre el pensamiento-lenguaje que tienen los demás de la situación, sobre su percepción o visión, sobre sus esperanzas, etc. Se trata de reconocer la conciencia que se tiene de esa situación. Esto implica que el desarrollo de las operaciones de construcción de conocimiento, de diagnóstico y de diseño de la intervención deberán tener como elemento clave el interés del profesional por conocer las definiciones de la situación que hacen el resto de implicados. Sobre todo implicará partir de la que realizan quienes sufren la situación de manera más directa. Una escucha atenta y el uso de registros cualitativos (con anotaciones literales en alguna ocasión) de las explicaciones de la gente pueden ser instrumentos especialmente útiles en esa aproximación al pensamiento de los demás.

No se trata, sin embargo, de convertir en acertada la visión de los demás, sino de reconocerla para realizar un debate a lo largo de todo el proceso de intervención. Freire propone hacer frente al fatalismo (la creencia en el poder del destino, la aceptación fatalista de la situación, el «siempre ha sido así», etc.), a la autodesvalorización (nosotros no sabemos, somos incapaces, etc.), a la conciencia difusa o mágica, a la desconfianza en sí mismos, etc., mediante una estrategia pedagógica que permita a las personas que viven formas de marginación realizar una lectura autónoma de la realidad y descubrirse como protagonistas de la sociedad. Esa estrategia requiere de la reflexión y, también, del desarrollo de una acción transformadora que inci-

da sobre la realidad. El vehículo o instrumento de la reflexión colectiva es el diálogo.

3.3 El desarrollo del procedimiento como construcción de la palabra común

El procedimiento del Trabajo Social tiene como eje el desarrollo de un proyecto de intervención que haga frente a un conjunto de necesidades o que haga efectivas las potencialidades existentes en una situación social personal o colectiva concreta. Ese proyecto debe ser común a la persona o colectivo afectado y al trabajador social. Para que ese proyecto común se abra paso es necesario construir una interpretación común de la situación que se aborda (un diagnóstico compartido). Las diversas operaciones de una intervención sistemática y racional deben ser convertidas en oportunidad de debate y de acción conjunta que haga posible que los participantes creen esa palabra común en torno a las problemáticas que abordan.

La construcción de esa palabra común no debe ser vista como un efecto obligado del desarrollo de una de las operaciones. Esa construcción de comprensiones comunes puede desarrollarse de maneras muy variadas: en alguna ocasión el inicio de la relación de Trabajo Social dará paso de manera rápida a la realización de actividades sin que haya mediado una construcción de conocimientos muy remarcable. En estas ocasiones, la construcción de la comprensión común se efectuará en torno a la elaboración del proyecto de intervención y a la valoración posterior del desarrollo y de sus resultados. A menudo, los episodios de acción se adelantan a la construcción formal de diagnósticos o a la elaboración de proyectos sistemáticos.

Esta posibilidad de inicio de la acción desde las actividades de diseño de un proyecto se encuentra inscrita en la naturaleza del método. De hecho, la propia posibilidad de plantearse la conveniencia de elaborar un diagnóstico compartido supone ya el reconocimiento de que la voluntad de acción en común se viene fraguando con anterioridad. En otras ocasiones, sin embargo, la acción (que es preferencial en el Trabajo Social) se materializa como actividades dedicadas a la construcción del conocimiento. La construcción del conocimiento debe ser vista como una verdadera alternativa de acción que, desarrollada en común, va a permitirnos construir aquella palabra común de la que hablábamos.

Ya hemos establecido que en cada operación se hallaban inscritas las demás. La idea de holograma de las operaciones permite que podamos imaginar que la intervención pueda desencadenarse e iniciarse desde cada una de ellas.

3.4 La diversidad de puntos de vista y la cientificidad

La diversidad de puntos de vista y de perspectivas sobre las situaciones sociales o sobre las estrategias de intervención no debe ser vista como un obstáculo. La escucha, el diálogo y la participación permiten convertir esa pluralidad en una oportunidad para construir interpretaciones más completas y ajustadas. Mondolfo (2001) considera que uno de los efectos más destacables de esa transversalidad es la atenuación de las distorsiones cognitivas. La información más completa permite un mejor conocimiento del otro, contribuye a reducir las distorsiones y prejuicios e incrementa las posibilidades de percibirlo en todas sus dimensiones, en sus límites y potencialidades. Villasante y Montañés, (2000) señalan que la implicación de los diversos actores y el debate desde la pluralidad de posiciones permiten reducir la incertidumbre y ser más operativos. La participación «no es tanto, o sólo, un problema de los derechos de las personas, sino sobre todo, hoy, de la única salida para adecuar las soluciones de calidad a cada situación concreta y compleja».

3.5 Actitudes propias de una pedagogía participativa: convertir las operaciones del procedimiento en oportunidad de acción de las poblaciones

El Trabajo Social es lo más opuesto a la idea de una acción decidida y planeada por profesionales para la gente. En realidad de lo que se trata es de dar cuenta de medios y de actividades para que la gente pueda apropiarse de conocimientos y destrezas profesionales, tratando de incrementar sus posibilidades de autodeterminación.

Las acciones del Trabajo Social aparecen desde esta perspectiva como experiencias que deben permitir a la gente que participa hacer suyos (integrar en sus maneras de funcionar) muchos conocimientos y destrezas que, a menudo, habían sido considerados como exclusivamente propios de los profesionales. La educación es una de las dimensiones en las que el Trabajo Social tiene efectos más importantes: al convertir el procedimiento en oportunidad de acción, desarrolla en los participantes aprendizajes útiles para futuras acciones (una serie de formas de hacer y métodos útiles para la resolución de futuros problemas sin necesidad de los expertos).

La idea que subyace a esto que decimos es que el procedimiento del trabajador comunitario debe convertirse en oportunidad de acción de las poblaciones. Ello requiere actitudes y estilos profesionales. En palabras de los alumnos de la Escuela de Barbiana (1976) y de su maestro L. Milani, se trata de comprender que «el saber sólo sirve para darlo». Un papel clave de los profesionales es (Norynberg, 2001) combatir la ignorancia propor-

cionando a los habitantes los útiles, los medios para poder defender su punto de vista en igualdad de oportunidades con los otros actores. Se trata, también, de comprender que la mejor manera de aprender es experimentando nuevas formas de relación, de vida. Ya lo hemos advertido en diversas ocasiones cuando hemos relacionado conocimiento e implicación. Freinet (1979) lo expresa de manera taxativa: «La manera de entrenarse y prepararse para formas de vida de cooperación y libertad es viviendo libremente y cooperativamente [...] es inútil pensar que una intervención autoritaria desde el exterior pueda añadir al individuo nada más que una muleta frágil y sin duración». No es, como vemos, un simple problema de aprender haciendo, sino también un problema de aprender de la propia práctica. No se trata de recibir recetas de nadie, sino de construir las soluciones.

Finalmente, el trabajo comunitario en su dimensión educativa requiere un importante rigor metodológico. Poner las destrezas técnicas a disposición de grupos y personas es un reto muy grande, no exento de contrariedades. Dicha posibilidad se encuentra directamente relacionada con el conocimiento o seguridad que el propio trabajador social tenga en su diseño y uso (orientar y adaptar estas tecnologías exige cierto dominio); a la vez, se requiere del profesional unas cualidades relacionales y de comunicación apropiadas a las características de las poblaciones destinatarias. El trabajador social deberá ser un buen técnico si quiere poner a disposición de la gente los instrumentos disciplinares.

3.6 El proyecto de influencia del trabajador social

Vemos por tanto que las operaciones del Trabajo Social (la estructura del procedimiento y su aplicación concreta) son también operaciones en torno a las que se organiza la acción de las poblaciones. Tanto si se trata de abordar situaciones sociales personales como si son colectivas, el proyecto que se persigue es compartido.

Eso no quiere decir que el profesional carezca de proyecto propio. El proyecto del profesional existe y debe existir, pero no existe para imponerlo, sino como elemento o instrumento que el profesional necesita para aclararse él, para orientar a la persona o al grupo, como elemento de contraste, como referencia en la búsqueda de aprobación por parte de su institución, etc. Es un proyecto que le permite orientar su influencia y entrar en diálogo con los otros proyectos, iniciar las primeras medidas de asistencia cuando la situación lo requiera, hacer previsiones, etc.

Esta cuestión es importante porque para conseguir iniciar una acción en la que se implique la gente se necesita descontento ante ciertos problemas que les afectan, pero también esperanza (creencia en la posibilidad de solución). Para que se perciban posibilidades de solución se necesita anunciar cierto

«inédito viable», cierto proyecto (aunque sea en grandes líneas). Ese anuncio de posibles soluciones se sustenta en el proyecto del trabajador social.

También es ese proyecto el que permite orientar la acción más inmediata cuando la haya.

3.7 El Trabajo Social es proactivo y persigue «objetivos de proceso»

El Trabajo Social considera central la relación entre la naturaleza compleja de los problemas y objetivos y las características procesales de sus intervenciones. Tanto si hablamos del desarrollo de la personalidad, de la integración social, como si nos referimos a la inserción, etc., se trata de objetivos que no se consiguen con atenciones o actividades aisladas (un consejo, una fiesta o una prestación económica). Todos estos objetivos necesitan procesos importantes que el Trabajo Social debe facilitar (promover, dinamizar) y en los cuales, aquellas intervenciones puntuales toman sentido.

La idea de «objetivo de proceso» se ha presentado, de forma variada, en el Trabajo Social y nos conecta con el reconocimiento de la complejidad que acompaña no sólo a la explicación de situaciones sociales y problemas, sino también a la acción. Para las poblaciones destinatarias los procesos que promueve el Trabajo Social deberán ser experiencias significativas que tengan como efecto su fortalecimiento personal y social (mejoras en cohesión social, en relaciones, en significación social, autoimagen, confianza, fortalecimiento emocional, en su autonomía, etc.), su acceso a bienes sociales (trabajo, habilidades, formación, etc.).

Cuando hablamos de experiencias significativas se alude también al carácter de conquista de los objetivos del Trabajo Social, que no pueden ser una donación: son las personas quienes, siendo protagonistas de esos procesos, pueden integrar en su vida y de manera genuina los múltiples beneficios que producen. Así, el Trabajo Social se entiende como un instrumento de potenciación personal y social de las poblaciones destinatarias, puesto que el desarrollo de la personalidad o el desarrollo social sólo pueden desencadenarse si se contempla la dinamización personal y social como una condición fundamental.

Por supuesto, eso no significa despreciar los objetivos concretos. El Trabajo Social funciona persiguiendo con las poblaciones destinatarias objetivos concretos y limitados, que permiten mejoras en necesidades o deficiencias específicas: el acceso universal a los beneficios derivados del sistema de bienestar, la consecución de nuevos servicios profesionales o la mejora de los existentes, la puesta en marcha acciones o programas de discriminación positiva, etc. Sin embargo, pese a la importancia que tienen esos logros, el Trabajo Social considera que su mejor y más permanente aportación consiste en que los procesos que se ponen en marcha

para conseguirlos se conviertan, por sus cualidades y características, en una experiencia con efectos permanentes en la capacidad de autogestión de las personas y colectivos sobre los asuntos que les preocupan o les ilusionan.

Los procesos de resolución de problemas personales, las experiencias socioeducativas o socioterapéuticas en grupo y los procesos de organización de poblaciones adquieren su sentido más profundo como instrumentos de desarrollo personal y social de las personas que se implican en ellos.

Ejemplos fundamentales de estos procesos son los que se establecen en los llamados métodos tradicionales, en los que el Trabajo Social basa buena parte de su identidad: el Trabajo Social de casos, el Trabajo Social de grupo y el Trabajo Social comunitario. Se trata de formas de entender mejor el Trabajo Social que se alejan mucho de aquellos ejercicios en los que emerge una comprensión de la intervención como gestión administrada de demandas a través de servicios profesionales, prestaciones o atenciones institucionales.

Es en este marco de comprensión en el que el ejercicio profesional aparece como una práctica proactiva a favor de nuevos dinamismos sociales y que combate situaciones sociales de marginación. El Trabajo Social es proactivo porque exige una iniciativa positiva por parte del profesional que debe ir al encuentro de la gente para constituirlas en sujetos protagonistas de esos procesos. Lo que pretende el trabajador social es atacar la pasividad, impulsar en la gente la voluntad de actuar, animarla a hacerlo.

A veces, ese reto del trabajador social estará vinculado a un intento de reconvertir las demandas en una conciencia nueva en torno a las situaciones sociales (personales o colectivas) que las originan y a un impulso de fomentar el deseo de un proyecto más profundo. En otras ocasiones, el trabajador social, convencido de que existe un problema o una necesidad y de la viabilidad de aportar soluciones, tratará de contagiar a otros ese mismo sentimiento y de convencerlos de la conveniencia y posibilidad de afrontarlo mediante acciones organizadas e intencionales. Provocar cierto descontento y anunciar posibilidades de solución serán algunas de sus estrategias para motivar a la gente hacia ese proceso de organización. En otros momentos, deberá hacer un esfuerzo importante por detectar a personas muy necesitadas de atenciones o que se verían especialmente beneficiadas por algún servicio pero que no acuden al profesional en demanda de ayuda. Ciertos beneficios del sistema de bienestar no llegan a quienes más los necesitan, sea porque el sentimiento de privación puede decrecer a medida que crece la privación, sea porque algunas necesidades sólo crecen en la medida en que se satisfacen (como ocurre con muchos bienes culturales o con la educación, las actividades de tiempo libre, etc.), sea porque que la información no siempre llega o es entendida correctamente.

4. Los métodos tradicionales del Trabajo Social

4.1 Los métodos tradicionales como grandes estrategias de abordaje de situaciones sociales

Cuando hablamos de los tres métodos tradicionales, debemos saber que se trata de una clasificación de teorías del Trabajo Social que ayuda a identificar y diferenciar tres grandes estrategias de abordaje de situaciones sociales. Ello no quiere decir que no existan ambigüedades en esa clasificación. A veces alguna de las formas de actuación que los autores atribuyen a una de esas estrategias parece que invaden otras. Es el caso de algunas formas de funcionamiento (los llamados «grupos de acción social») que no son fáciles de clasificar como el Trabajo Social de grupo o el Trabajo Social comunitario y que desde ambas estrategias se reclaman como propias. Esos problemas son comprensibles, y tampoco es que constituyan una fuente de problemas importantes para el ejercicio del Trabajo Social. No debemos olvidar que se trata de una clasificación, y que las clasificaciones, cuando tratan de establecer límites en los hechos humanos, siempre fracasan en algo.

Esa clasificación también se usa, claro está, para categorizar las prácticas de los trabajadores sociales, y también en este caso surgen múltiples dificultades, puesto que los ejercicios profesionales suelen ser muy eclécticos y recogen o combinan elementos de aquí y de allí. Ello debe ayudarnos a entender que, como recogíamos en la figura14.2, el ejercicio profesional se establece en torno al procedimiento y al método genérico y que se recurre a los métodos específicos como fuente de orientaciones para el diseño de las intervenciones. Sin embargo, cada uno de esos diseños de intervención buscaría ser genuino.

Teniendo en cuenta esas dificultades mencionadas, no es de extrañar que algunos autores hayan recurrido a clasificaciones en dos tipos de intervención social: la intervención individual y la intervención colectiva. Esta última categoría fundiría el Trabajo Social de grupo y el comunitario. Esta opción clasificatoria puede ser muy útil para comprender los extremos de un continuum de la intervención. En ese continuum se inscribiría la diversidad de objetivos, la combinación de dimensiones de los sujetos con los que se interviene, el eclecticismo de las prácticas, etc.

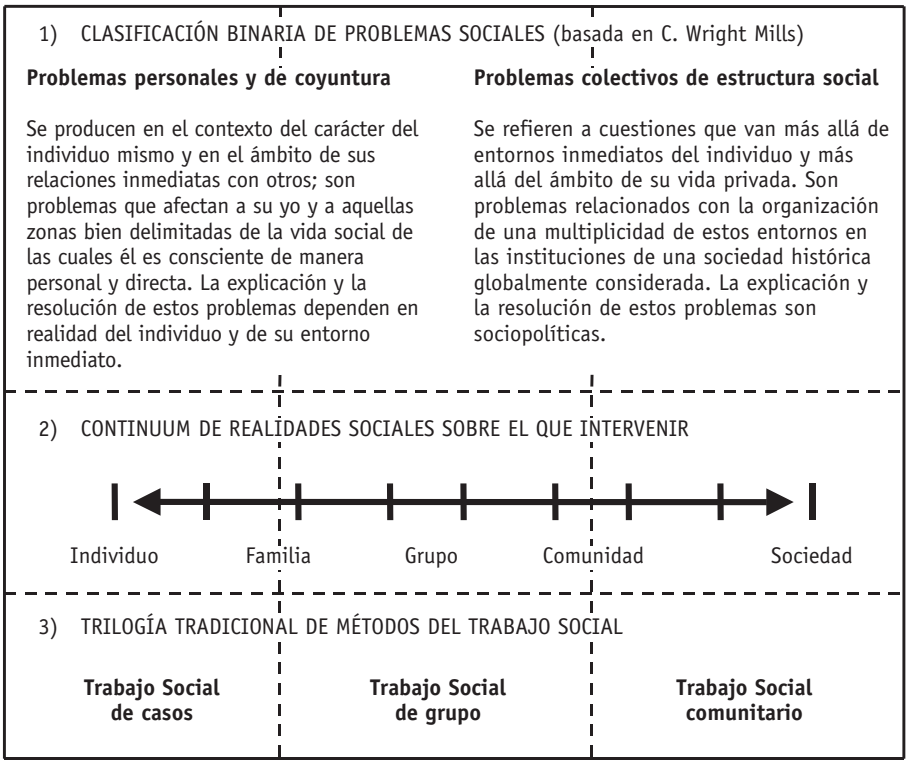
En este capítulo vamos a realizar una breve exposición de las tres grandes estrategias tratando de identificar, en cada una de ellas, un núcleo central y diferenciador respecto de las otras. Si no intentáramos identificar esos núcleos irreductibles entre sí, carecería de sentido realizar la clasificación. Clasificar es establecer diferencias, y de lo que debemos dar cuenta, en este momento, es de los contenidos que permiten comprender que son estrategias de abordaje diferentes, dejando a un lado todo aquello que contribuya a incrementar la ambigüedad.

Sabemos que estas tres grandes estrategias teorizadas para el Trabajo Social están recorridas por importante repertorio común. Buena parte de ese repertorio común se encuentra relacionado con lo que ya hemos explicado (con la estructura común del procedimiento y de sus operaciones, con orientaciones epistemológicas comunes, etc.).

Normalmente se suelen exponer los métodos tradicionales siguiendo un orden que visualiza cierta solución de continuidad entre ellos y cierto crescendo desde la intervención en interacciones sociales más microsociales hacia las que más se aproximan a las relaciones macrosociales. Lo que se acostumbra a hacer es explicar primero el Trabajo Social de casos, después el Trabajo Social de grupo y, finalmente, el Trabajo Social comunitario.

En nuestra exposición vamos a romper ese orden tratando de definir primero los extremos de la clasificación, aquellos abordajes que guardarían menor continuidad (el Trabajo Social de casos, seguido del Trabajo Social comunitario), para después tratar de definir aquel que puede presentar ma-

Figura 14.3 Los espacios de intersección de los métodos tradicionales y la dificultad de delimitar los fenómenos humanos sobre los que se interviene



yores continuidades con los dos anteriores (el Trabajo Social de grupo). Esta estrategia expositiva debería ayudarnos a entender mejor, puesto que suele ser más compleja, la delimitación de los puntos intermedios de los fenómenos sociales.

4.2 El Trabajo Social de casos

El Trabajo Social de casos busca orientar las intervenciones tendentes a abordar el conocimiento y la mejora de las situaciones sociales personales o familiares. La particularidad de esas orientaciones metodológicas que conocemos como Trabajo Social de casos es que ese abordaje se realiza situación por situación.

Las situaciones sobre las que interviene el Trabajo Social de casos pueden ser muy variadas, puesto que se encuentran relacionadas con los diversos fenómenos de marginación de la sociedad y sus múltiples combinaciones: pobreza, toxicomanías, desocupación, carencia de vivienda, fracaso escolar, malos tratos, delincuencia, abandono, marginación de los discapacitados, emigración, rechazo de las diferencias, etc.

El sujeto protagonista de esta estrategia es la persona, y el abordaje se concentra en las relaciones bidireccionales individuo-sociedad y en la personalidad, subrayando, en gran medida, que esta última es resultado de aquéllas. Mary Richmond (1995), que fue la pionera en sistematizar este método, hablando del desarrollo de la personalidad como objetivo, dice así: «La mente del hombre (y en el sentido más real la mente es el hombre) puede ser descrita como la suma de sus relaciones sociales [...] Cuando los desórdenes internos y externos amenazan la felicidad del hombre, sus relaciones sociales deben continuar proporcionando los medios principales para su recuperación».

Al subrayar que esta estrategia tiene por objeto aplicarse a las relaciones entre el individuo y la sociedad, se muestra no sólo el origen social de los problemas, sino que se reconoce el importante papel que en su resolución puede desempeñar todo tipo de instituciones sociales y todo tipo de interacciones con otros.

La aproximación global y multifacética a través del entorno social resulta particularmente bien adaptada al objetivo que se propone el Trabajo Social de casos, y no resulta excepcional que el trabajador de casos recurra, en busca de cooperación y consejo [...], a médicos, psiquiatras, educadores, sacerdotes, funcionarios públicos y parientes, y utilice instrumentos tales como colonias sociales, cursillos profesionales, parques y zonas de recreo, excursiones veraniegas, hogares adoptivos, etc. Las trabajadoras sociales de casos actúan continuamente como intermediarias y mediadoras al tratar de sacar el partido más inteligente de los recursos sociales organizados en el barrio y la comunidad (Richmond, 1995).

Ello, sin embargo, no debe impedir comprender que la persona destinataria es una parte de esa relación y que, por ello, debe también movilizar sus potencialidades. «El *casework* ayuda a las personas a enfrentarse con un problema, cubrir una necesidad o recibir una prestación. Los medios para alcanzar esos objetivos son, según las necesidades de cada cliente, la movilización de las facultades dormidas del individuo, de los recursos apropiados de la comunidad o de ambas cosas a la vez» (Biestek, 1966).

Este método de Trabajo Social tiene, pues, como fin intrínseco la movilización de los recursos tanto internos —del individuo— como externos —de la comunidad—. Tales recursos existen ya actual o potencialmente. De lo que se trata es de activarlos, para satisfacer las necesidades del cliente. El fin intrínseco de la actuación profesional del trabajador social con casos es, pues, movilizarlos, ponerlos en pie, hacerlos aptos para afrontar dichas necesidades, siendo indiferente que unas veces haya que cargar más el acento en los recursos internos y otras en los externos (Moix, 1991).

Los instrumentos técnicos básicos que permiten la realización de esta estrategia son la entrevista y las gestiones del trabajador social.

La entrevista es el vehículo de la parte más significativa de las relaciones entre el trabajador social y la persona o personas afectadas, puesto que se trata de construir conocimientos en torno a la situación social que envuelve un problema, ya se trate de elaborar planes conjuntos o de realizar un seguimiento de las acciones emprendidas. Esas entrevistas, además, pueden realizarse en el marco de un servicio en el que ejerce el trabajador social o en el marco de visitas a domicilio de la persona o familia. Las orientaciones en torno a la entrevista en el Trabajo Social de casos recogen, claro está, el carácter dialógico del que ya hemos hablado en otros apartados y que preside las mejores comunicaciones. En los momentos iniciales de la relación ese diálogo se realiza de una manera abierta tratando de comprender cómo entiende la persona destinataria sus problemas, cómo los explica y cómo los siente, etc.; posteriormente, el trabajador social tratará de completar la información, también de manera abierta pero haciendo uso de guiones, intentará completar cuál es la situación social próxima en el que los problemas deben ser contextualizados. El trabajador social de casos es un experto en reconocer las interacciones sociales (sea con otras personas, con instituciones u otros sujetos colectivos) que pueden ser útiles para comprender plenamente los problemas y para identificar aquellas potencialidades de ese entorno social que pudieran contribuir a su solución o mejora. Por ello, tratará de conocer las interacciones familiares, laborales, económicas, educativas, de la vivienda, sanitarias, de las relaciones con otros servicios del sistema bienestar (incluyendo los propios servicios sociales), del entorno comunitario, etc. Es posible que la entrevista deba ser completada, en lo referente a la construcción del conocimiento, por otros medios.

Algunos autores han remarcado mucho el valor intrínseco de la escucha atenta vinculada a una aproximación a las emociones que se adhieren a la existencia de problemas. El valor intrínseco de una escucha atenta y empática no puede ser soslayado. El trabajador social no debe olvidar la significación emocional de las buenas relaciones. Incluso puede adquirir cierto valor terapéutico que no debe hacer pensar que el mundo psíquico sea nuestro objeto de conocimiento o intervención.

Las gestiones son el mecanismo que utiliza el trabajador social para movilizar todo tipo de agentes sociales en pro de la aplicación exitosa del proyecto de mejora de la situación que se haya elaborado y para mediar a favor de intereses legítimos de la persona destinataria. Estas gestiones pueden ser de muchos tipos: desde la realización de informes en los que hacer comprender la necesidad de ayuda, apoyo o atención hasta los contactos telefónicos, las reuniones y coordinaciones con terceros, la realización de trámites relacionados con el acceso a prestaciones, a servicios o actividades, etc. Las gestiones muy diversas son un componente importante de la actividad del trabajador social, que acaba convirtiéndose en un profundo conocedor de recursos sociales de todo tipo (formales y algunos no formales) y en un experto en sacarles el mejor partido para beneficiar a las personas destinatarias.

La estrategia del Trabajo Social de casos tiene, además, otro medio importante, que es la movilización del propio sujeto o sujetos afectados en torno a las actividades previstas en el proyecto de mejora. Esta activación puede realizarse también de maneras variadas. Dependiendo de los objetivos de mejora establecidos, la persona destinataria participará en actividades de grupo, realizará trámites, etc. Normalmente, mientras dura la aplicación del proyecto de mejora, suele mantener un contacto de seguimiento con el profesional mediante el cual se valoran los desarrollos, los acontecimientos nuevos, etc.

El propio procedimiento puede convertirse en oportunidad para esa activación.

El proceso denominado *casework* social o Trabajo Social individualizado [...] consiste en una transacción progresiva entre el profesional que ayuda (el especialista en *casework*) y el cliente. Comprende una serie de operaciones de resolución de problemas integradas en una relación significativa. El fin del proceso está contenido en sus medios: influir sobre la persona cliente fomentando su eficacia para afrontar sus problemas, y/o influyendo sobre el problema hasta resolverlo o mitigar sus efectos. [...] El proceso de resolución de problemas denominado *casework* apunta a imbuir en los procesos vitales del cliente unos métodos de operación, unos recursos y conocimientos organizados, mediante los cuales se fortalece y apoya el esfuerzo por resolver el problema que realiza el propio cliente [...] El propósito del proceso de *casework* consiste en lograr que el sujeto que experimenta uno o más problemas se entregue a su elaboración y resolución, empleando unos medios que le puedan ser útiles en el futuro. [...] En este caso, como en to-

das las situaciones de la vida, para fortalecer y fomentar el desarrollo de la facultad de actuar de acuerdo con lo previsto, hay que ejercitar tal facultad (Perlman, 1980).

Vemos, por tanto, que los retos profesionales en este abordaje se encuentran relacionados con el establecimiento de unas relaciones de calidad profesional-persona destinataria que permitan realizar un análisis acertado y común de los problemas y de las situaciones sociales que le rodean, la implicación/movilización del sujeto en un proyecto de mejora y la mediación profesional en la reconstrucción de la esfera social del sujeto y en el acceso a la ayuda o recursos institucionales.

Esa relación es una construcción de dos, y por ello la presencia de tensión, conflicto, contradicción entre el tipo de transacción que propone el trabajador social y la que realiza el cliente es una de las posibilidades de dicha relación. El éxito depende en parte de nuestras interpretaciones de los problemas que viven las personas destinatarias. El mejor punto de partida, el más productivo, es aquel que nos permita ponernos en el lugar de la persona que vive los problemas. Un buen inicio podría consistir en aproximarnos a la idea de que el destinatario del Trabajo Social es una expresión viva de dominaciones sociales, de procesos de marginación o exclusión. Esa aproximación «social» debería ser útil, en primer lugar, para interpretar sin culpar a la persona de los problemas que sufre.

4.3 El Trabajo Social comunitario

El Trabajo Social comunitario pretende orientar el abordaje de situaciones sociales colectivas mediante la organización y la acción asociativa. Se trata de un abordaje que se enfrenta a la tarea de constituir (crear) y mantener (sostener) un grupo en torno a la elaboración y a la aplicación de proyectos de desarrollo social. El tipo de grupo u organización que se desee constituir puede ser simple (grupo o asociación), pero también puede tratarse de una más compleja, de un intergrupo (una coordinadora, una plataforma, un comité, etc.). El grupo aparece como elemento de redensificación de la vida social de la población, de fortalecimiento político, de promoción y dinamización social, de participación democrática en la sociedad, etc.

Esa primera aproximación descriptiva al trabajo comunitario debe ser completada con una identificación de las grandes dimensiones de que se compone este abordaje. Dumas y Séguier (1997) diferencian en el seno de la acción comunitaria tres procesos: el proceso de concienciación, el proceso de organización y el proceso de movilización.

Los proyectos de acción colectiva, sus orientaciones, las dinámicas sociales suscitadas por su puesta en marcha corresponden a cada uno de estos procesos y a su complementariedad. Por eso las iniciativas consisten simultáneamente en: a) trabajar la identidad

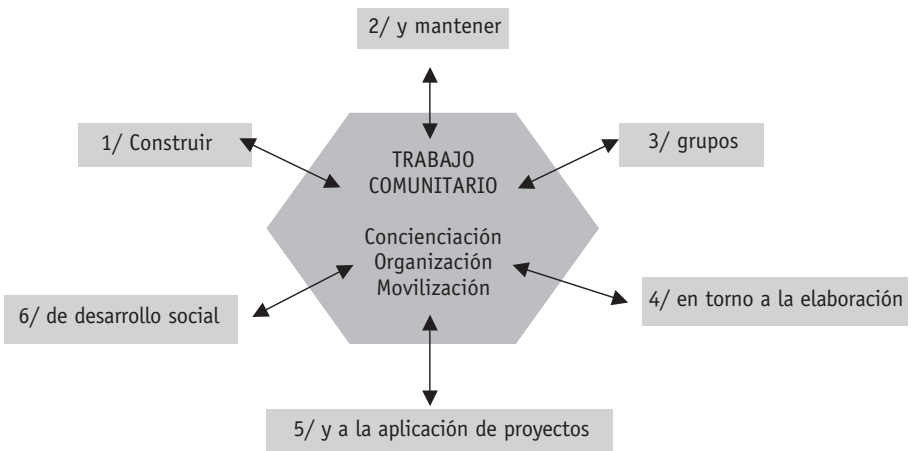
del actor, permitiendo la identificación colectiva de los miembros del grupo en un proceso de concienciación; b) reforzar los vínculos de cooperación, a la vez internos y externos, en el marco del proceso de organización; c) construir una relación de fuerzas y negociar sobre los retos colectivos y sociales con los actores institucionales, a través del proceso de movilización.

Precisamente esos tres procesos (o, quizás mejor, ejes o dimensiones) que atraviesan la acción comunitaria se corresponden con los aspectos que centran el interés de autores importantes que inspiran el trabajo comunitario: Freire (concienciación), Ross, Henderson y Thomas (la organización) y Alinsky (la movilización). De esos tres ejes el que nos parece más central para comprender lo esencial del trabajo comunitario es la organización, y por eso decimos que el Trabajo Social comunitario es la aplicación de «procesos organizativos» a ese ámbito de prácticas que llamamos Trabajo Social.

Ese papel fundamental de la organización lo explican sin lugar a dudas algunos autores. Henderson, Jones y Thomas (1987) establecen que «la tarea más fundamental para los trabajadores comunitarios es juntar a la gente y ayudarla a crear y mantener una organización que conseguirá sus objetivos. Todas las otras tareas son, desde nuestro punto de vista, secundarias a las de organizar a la gente (sean vecinos o plantilla de una agencia) dentro de alguna forma de colectivo estable y posible». Para Dumas y Séguier (1997): «El proceso de organización colectiva enlaza el conjunto de operaciones por las que un grupo latente, una fracción de población que tiene intereses comunes, se transforma en grupo organizado de manera eficiente, es decir, capaz de promover sus intereses».

Muchas comprensiones incluyen los procesos de constitución o mantenimiento de organizaciones como componente de las definiciones, pero no

Figura 14.4 Tareas y dimensiones del Trabajo Social comunitario



todas le otorgan la calificación inequívoca de elemento fundamental y diferenciador (el contenido que cuando se da en el Trabajo Social nos permite hablar de Trabajo Social comunitario). Ese contenido debería ser aislado de otros que constituirían un repertorio común (por ejemplo, todo lo referente a la estructura del procedimiento). Moix (1991) recoge una definición de Brager y Specht en la que, a pesar de que se menciona la organización, esta diferenciación no se realiza:

> La organización de la comunidad es un método de intervención mediante el cual los individuos, los grupos y las organizaciones se comprometen en una acción planeada para influenciar los problemas sociales. Se ocupa del enriquecimiento, el desarrollo y/o el cambio de las instituciones sociales, e implica dos importantes procesos relacionados: la planificación (esto es, la identificación de áreas de problemas, el diagnóstico de las causas y la formulación de las soluciones) y la organización (esto es, el desarrollo de grupos de apoyo y el invento de las estrategias necesarias para llevar a efecto la acción).

En Ross (1967) el concepto de «organización comunitaria», que da título a su libro, remite a un proceso que intenta generar organizaciones vecinales o grupos organizados de personas que comparten intereses para cohesionar e integrar a los habitantes y poblaciones de los barrios. El autor en este sentido es muy explícito, pero en la definición que propone no aparece como elemento esencial esa creación de organizaciones. Por ejemplo: «Organización Comunitaria es el proceso mediante el cual una comunidad identifica necesidades y objetivos, los ordena y clasifica, busca y encuentra recursos internos y externos para afrontarlos y actúa; al hacerlo así, desarrolla en la comunidad actitudes cooperadoras, colaboradoras y maneras de actuar».

Los autores del Trabajo Social comunitario establecen como tareas comunes a los procesos organizativos las siguientes:

1. Descubrir necesidades y potencialidades del espacio social de que se trate (barrio, institución, colectivo social, etc.).
2. Tomar contacto, reunir a la gente, desarrollar la voluntad de trabajar para satisfacer necesidades (trabajar la conciencia de necesidad y de posibilidad de mejora).
3. Formar y establecer las estructuras colectivas, repartir las tareas.
4. Ayudar a identificar y elaborar objetivos, clarificarlos, establecer prioridades.
5. Mantener la organización activa.
6. Tener cuidado de las relaciones, ayudar a comunicar.
7. Apartarse y concluir.

Todas estas tareas requieren múltiples orientaciones, y de eso se ocupan los autores del trabajo comunitario en sus obras.

Qué debe hacer y cómo debe hacerlo el trabajador comunitario pueden variar también dependiendo de si ya se encuentra inmerso en el espacio social en que debe operar (en cuyo caso puede pasar a las operaciones de constitución del grupo) o si, por el contrario, lo desconoce (deberá realizar las operaciones de inmersión inicial). Esas operaciones, a su vez, deben reescribirse cuando el proceso organizativo se piensa en términos de grupos simples (un grupo) o de intergrupos (constitución de coordinadoras de varios grupos, etc.).

En esta estrategia, las operaciones de conocimiento y de planificación adquieren una relevancia especial y se considera esencial convertirlas en oportunidad de acción de los miembros del grupo para conseguir su identificación e implicación en el propio grupo y en su proyecto. La formación y las destrezas relacionadas con la construcción de conocimientos, planificación, organizativas, de comunicación-relación, de interacción en grupos son de gran utilidad; por eso las estrategias organizativas se ven favorecidas cuando el profesional es miembro de un equipo y trabaja por desarrollar dentro de su organización una comprensión común en torno del Trabajo Social y a los retos más importantes a que se enfrenta en cada situación (también cuando es miembro de otras organizaciones: grupos profesionales, sindicatos, ONG, etc.). Aquello que se propone para las poblaciones destinatarias se considera también esencial para los propios profesionales.

En el Trabajo Social comunitario el grupo aparece como sujeto de relaciones de redensificación o reconstrucción social (relaciones grupales, intergrupales, proyección en espacios externos al propio grupo). El protagonismo fuerte es del grupo. El abordaje se concentra, por un lado, en las relaciones funcionales del propio grupo y, por otro, en las relaciones de éste con la sociedad (con otros grupos, con instituciones, en intervenciones públicas, etc.). La persona y las situaciones sociales personales en este abordaje desempeñan un papel secundario. Lo importante son las situaciones sociales colectivas y el sujeto colectivo que se pretende constituir como sujeto autónomo con voluntad específica que se manifiesta en las decisiones y acciones del grupo. No obstante, los resultados de una acción comunitaria genuina se extienden también y de manera amplia a sus participantes individuales.

Refiriéndose al trabajo comunitario, Twelvetrees (1988) nos habla de dos objetivos relacionados entre sí: a) asegurarse que se efectúan cambios concretos en el entorno y b) ayudar a las personas que trabajan con uno a adquirir la confianza y habilidades necesarias para enfrentarse a los problemas. Parece que los dos objetivos son imprescindibles. Por un lado, no se puede obviar que cualquier proyecto o acción se establece en relación a objetivos que son concretos y/o particulares; pero, por otro, se establece que en la orientación del mejor Trabajo Social el énfasis está en la capacidad de que los procesos que se realicen para conseguir aquellos objetivos se conviertan en experiencias significativas. En la «organización comuni-

taria» que propone Ross (1967), más que un cambio o una reforma particular, y más que la propia realización de un proyecto, interesa desarrollar la capacidad de la gente para establecer aquel proyecto, aumentar la cohesión social, incrementar las capacidades de la gente para funcionar juntos. Moix (1991) considera que los esfuerzos colectivos hechos por una población a fin de realizar cualquier cosa que le interese tienen, por sí mismos, un valor considerable para promover la cohesión de la comunidad. En tal sentido, su valor excede, incluso, al proyecto concreto que se trate de realizar, porque «sueldan a los miembros de la comunidad entre sí por relaciones humanas y lazos afectivos mucho más sólidos que la proximidad física que entraña la vecindad». Marchioni (1989) también sitúa el mayor valor del Trabajo Social comunitario en sus efectos como experiencia significativa:

> El trabajo comunitario procura ocasiones —no artificiales, aunque en pequeña escala y en pequeñas cosas— a través de las cuales los hombres puedan empezar a comprender que el cambio es posible y que este cambio puede ser el fruto de su acción unida a la de los demás […] Por tanto, aparece evidente la necesidad de una acción social que permita a las comunidades locales cumplir el proceso de maduración colectiva.

El Trabajo Social comunitario (los procesos organizativos que desarrollan los trabajadores sociales) debe ser diferenciado de otro tipo de prácticas que no tienen como eje la organización de la población o la constitución de un grupo en torno a un proyecto. El trabajo comunitario se asienta sobre el concepto de autogestión, y lo que importa entender pronto es que sin un sujeto colectivo autónomo no podemos hablar de trabajo comunitario. Twelvetrees (1988) pone un ejemplo que nos parece especialmente clarificador:

> Hay dos maneras de satisfacer necesidades: una basada en el Trabajo de Comunidad y otra no basada en el Trabajo de Comunidad. Pondré un ejemplo del segundo caso. Un trabajador comunitario vio que la localidad en la que trabajaba necesitaba más servicios para jóvenes y organizó un club para jóvenes una noche a la semana. Fue bien, y eso le decidió a abrir dos, tres, cuatro, cinco noches a la semana. Entonces cayó en la cuenta de que se había convertido en un ¡animador de jóvenes! Un auténtico trabajador comunitario enfocaría el problema de una manera diferente. Quizás comenzaría un club una noche por semana para revelar la necesidad y demostrar que se podía hacer; pero dedicaría el resto del tiempo a intentar que otra gente colaborase, por ejemplo, las organizaciones parroquiales, los vecinos o el responsable de la juventud, con objeto de crear un mecanismo mediante el cual otras personas asumirían la responsabilidad en un momento determinado y él podría retirarse y comenzar otra tarea.

A menudo el Trabajo Comunitario se confunde con las tareas relacionadas con la planificación social y/o con el desarrollo de proyectos que inte-

gran la acción de varios profesionales o instituciones/agencias pero que no resuelven organizativamente la participación de las poblaciones destinatarias. Ésta es una confusión enormemente común que vale la pena despejar. Ross (1967) contribuye a resolver esta confusión:

> En las prácticas de «objetivo de proceso» de lo que se trata es de que la gente identifique y actúe sobre los propios problemas. El resultado de ello es una mayor capacidad de la gente para trabajar en común, para cooperar. Los problemas son una oportunidad para conseguir que la gente trabaje junta. Más que una reforma o un cambio, interesa desarrollar integración y cohesión social, incrementar la capacidad de funcionar como una unidad respecto de los problemas comunes.

Las prácticas de «organización comunitaria» son aquellas que priman la participación de la gente en el conjunto de operaciones tendentes a elaborar, poner en marcha y aplicar un proyecto. En nuestra opinión, participación y organización son la misma cosa: se participa organizándose.

Prácticas organizativas se dan en múltiples espacios de la vida social: en el mundo sindical, en el político, en el profesional, en el empresarial, etc. Para que podamos hablar de Trabajo Social comunitario esas prácticas organizativas deben dirigirse a la organización de poblaciones en torno a objetivos propios del Trabajo Social (desarrollo social).

4.4 El Trabajo Social de grupo

El Trabajo Social de grupo es una estrategia para abordar problemas sociales personales mediante la organización de situaciones grupales. En esta gran estrategia el individuo aparece como el sujeto protagonista de relaciones interpersonales dentro de una situación grupal que se va a convertir en experiencia emocional y educativa significativa.

Mientras que el Trabajo Social comunitario se centraba en constituir un nuevo sujeto colectivo autónomo para abordar situaciones sociales colectivas, las propuestas metodológicas clasificadas como Trabajo Social de grupo hacen hincapié en que el sujeto destinatario es el individuo, y que lo que se aborda son situaciones sociales personales. El grupo aparece como un medio estratégico en el cual aprender o modificar las relaciones que el individuo establece con su entorno social (ajuste social). La situación grupal que se construye vendría a ser un referente de situaciones sociales o microsociales.

> En este enfoque, el grupo de tratamiento se concibe como un pequeño sistema social cuyas influencias pueden planearse y guiarse para modificar la conducta del cliente. [...] Se puede concebir el grupo de tratamiento como un sistema de influencia deliberadamente estructurado en el que los cambios se efectúan mediante interacción social con

los demás. Las clases de cambios que se buscan, definidas por las metas del tratamiento, varían desde adquirir nuevas habilidades para relacionarse, cambios de conducta o integración a estructuras sociales convencionales hasta cambios en la autoimagen y en las actitudes hacia los demás (De Vinter, 1969).

Pero el individuo sigue siendo su centro de atención y preocupación, y el grupo no es más que el vehículo de crecimiento y de cambio. Análogo es, en el fondo, el concepto acuñado por H. Northen: «La práctica del Trabajo Social usa el grupo pequeño como contexto y como medio, a la vez, mediante los que sus miembros sostengan y modifiquen sus actitudes, relaciones interpersonales y capacidades para habérselas eficazmente con su entorno» (Moix, 1991).

El Trabajo Social de grupo concentra su interés en las relaciones que establece el individuo en un grupo y en el grupo como resultado de esas relaciones interpersonales.

La sesión de grupo es de fundamental importancia: el grupo es tanto el medio como el contexto de tratamiento. Como medio, constituye un vehículo a través del cual se pueden movilizar las interacciones e influencias entre las personas para afectar a los clientes participantes. Como contexto, ofrece oportunidades para interacciones directas entre asistente social-cliente, las cuales pueden contribuir al cambio. Con el fin de que el grupo sirva como medio eficaz de tratamiento, el mismo grupo de tratamiento se convierte en el foco de intervención (De Vinter, 1969).

En esta propuesta metodológica, la presencia del grupo como sujeto capaz de establecer relaciones con la sociedad (intergrupales) no es central, es débil (quizás descontando las que establece el grupo con la institución que le atiende que, a menudo, podrían traducirse en relaciones profesional-grupo). A diferencia del Trabajo Social comunitario, esta estrategia no tiene como centro la constitución de grupos autónomos que se conviertan en sujetos de la vida colectiva. Ello, sin embargo, no quiere decir que rechace la evolución de esos «casi» grupos (que tienen al profesional como referencia obligada) hacia su conversión en verdaderos grupos que no necesitan la presencia del trabajador social. Al contrario. Cuando el trabajador social vea esa posibilidad la potenciará, pero para ello le serán más útiles las orientaciones propias del Trabajo Social comunitario. Tal es el caso de los llamados «grupos de acción social» cuando constituyen su autogestión y proyectan sus objetivos en el entorno, más allá de sus miembros. Lo que se reconoce es que el centro de interés de las metodologías conocidas como Trabajo Social de grupo radica en los grupos socioterapéuticos y socioeducativos que tienen como objetivo prioritario el beneficio de los participantes en el grupo.

Hay una gran variedad de objetivos que se abordan con estas propuestas metodológicas: apoyo a personas que se enfrentan a circunstancias persona-

les o sociales difíciles, grupos por el cambio individual (ayudar a violadores a no reincidir, ayudar a personas institucionalizadas a aprender técnicas de convivencia en sociedad, alentar la afirmación de la personalidad, ayudar a drogodependientes a cambiar su actitud hacia los vendedores de drogas, ayuda a los grupos de parados que buscan trabajo, elevar la autoestima de minorías marginadas, fomentar el desarrollo personal), grupos educativos, de información y formación, grupos de tiempo libre, grupos de apoyo y cambio de grupos naturales (Brown, 1988), recreativos, de rehabilitación, para recuperar capacidades u orientar comportamientos, educativo-correctivos de problemas de conducta, socialización, terapéutico-educativos (Ander-Egg, 1992), de curación, de toma de conciencia de nuevos métodos para asumir problemas (Tschorne, 1990), etc.

En general, los llamados grupos socioterapéuticos y socioeducativos aparecen como el contenido esencial de las orientaciones conocidas como Trabajo Social de grupo. Ese contenido se impone, además, por su permanencia en el discurso y en las propias prácticas de quienes se reconocen especialistas.

Como señala M. Hartford, en los años veinte y treinta los autores atribuyeron al *group work* tres fines principales: 1) el crecimiento y ajuste individual a través del grupo; 2) el desarrollo del grupo hacia fines específicos; 3) la acción social, el cambio social o el cambio de la sociedad, mediante la experiencia de grupo. Al correr de los años, cada uno de estos elementos fue reelaborado y reexpresado de varias formas, con una perceptible tendencia hacia su creciente enfoque sobre el individuo que funciona mal, y decreciente énfasis en la acción social, el cambio social y la educación cívica [...] Un hecho dominante se impuso, y fue que su centro de gravedad derivó hacia los propósitos terapéuticos o correctivos (Moix, 1991).

Además de como medio de tratamiento, el grupo también aparece como instrumento para valorar y/o diagnosticar necesidades, habilidades, comportamientos individuales, etc.

Los autores del Trabajo Social de grupo constatan que los retos profesionales en este abordaje están relacionados con la constitución de entornos grupales (la selección y motivación de los miembros, del proceso de diagnóstico personal y grupal), con la conducción dinámica de las sesiones alrededor de actividades concretas (las formas y dinámicas del funcionamiento de estos grupos, los roles personales, el uso de actividades o programas por el grupo), con la evaluación personal y grupal (reconsideración de objetivos, resultados y procesos).

Los principales medios de ayuda usados por el trabajador social de grupo son: 1) la relación profesional cálida, comprensiva y encaminada a un fin existente entre el trabajador del grupo y el miembro del mismo. 2) La relación entre los miembros del grupo (el proceso de grupo). 3) La comunicación verbal (discusiones, «hablar»). 4) La comunicación

no verbal (programa, juego, experiencia). 5) La elección intencionada del medio ambiente y su reacción (Konopka, 1968).

La técnica, por parte del coordinador, consiste en intervenir con indicaciones y señalamientos a fin de facilitar la tarea en los siguientes aspectos: a) Aprendizaje del funcionamiento del instrumento grupal [...] b) Conciencia de su utilidad y apropiación de los nuevos aprendizajes por parte de sus integrantes. Tomar conciencia de la utilidad del grupo significa llegar a comprender que su acción emana no del coordinador, sino de la constitución del grupo mismo, como instrumento de la tarea. c) Delegación de liderazgos en los miembros del grupo. El coordinador subraya las intervenciones de los miembros del grupo para que asuman el liderazgo en diferentes momentos de la evolución del grupo. d) Promover nuevos aprendizajes de conducta: «ampliar el registro» y disolver los estereotipos y rigideces en los roles de los participantes. e) El aprendizaje experiencial lleva al participante a la «toma de conciencia». f) Promover una red fluida de comunicación entre todos los integrantes del grupo (Tschorne, 1990).

Alrededor de este núcleo central diferenciador de lo que llamamos Trabajo Social de grupo hay un conjunto de acciones del trabajador social que forman parte de un repertorio común al abordaje de situaciones sociales personales.

No todos los contactos ni la ayuda a los clientes se realizan dentro del contexto del grupo de tratamiento. [...] Los medios de influencia extragrupal incluyen actividades realizadas fuera del grupo en beneficio de los clientes [...] y situaciones que no son de grupo y que tienen que ver con los grupos (padres, profesores, amigos, celadores, personal carcelario, empleadores, médicos u otras personas cuya influencia es importante en la vida del cliente). La modificación de la conducta o actitudes de estas personas constituye un cambio en el ambiente social del cliente, lo que a la vez puede producir cambios positivos en la conducta o actitudes del mismo como miembro del grupo [...] También incluye planear y participar en actividades orientadas hacia el exterior, la participación en el ambiente social [...] Trabajar con terceros significativos y los esfuerzos para alterar los sistemas sociales de los clientes son medios de suplementar y reforzar los cambios producidos por la experiencia de grupo [...] por lo general, la persona desviada se encuentra enredada en una serie ramificada de experiencias adversas, debido a que sus conductas positivas y sus intentos de cambio no son reconocidos. El asistente social debe estar muy alerta para contrarrestar ese proceso y facilitar la transferencia de ese cambio a ámbitos mayores de la vida cotidiana, por una parte, y lograr su reconocimiento en tales ámbitos, por otra (De Vinter, 1969).

Como se ve, el Trabajo Social de grupo y el Trabajo Social de casos pueden tener importantes continuidades puesto que uno y otro comparten sujeto y, a menudo, situaciones que se desean abordar. «El trabajo de grupo [...] es un trabajo individualizado con los miembros del grupo, en el grupo y a través del grupo» (Konopka, 1968).

5. Bibliografía básica comentada

Dos libros pueden ayudar a completar la visión general del método que se ofrece en este capítulo. El primero de ellos se encuentra orientado completamente a tratar aspectos del método y su orientación epistemológica. El otro dedica una parte importante a sus contenidos (toda la segunda parte de la obra). En ambos, además de la explicación del método genérico, se exponen los métodos tradicionales.

E. Ander-Egg (1992): *Introducción al Trabajo Social*, Madrid, Siglo XXI de España Editores.
N. de la Red (1993): *Aproximación al Trabajo Social*, Madrid, Siglo XXI de España Editores.

Esos dos libros pueden ser completados por las reflexiones que en torno al procedimiento y a la epistemología del Trabajo Social aparecen en los capítulos 1 («El Trabajo Social como intención y proyecto») y 7 («Ejercicio profesional con orientación científica») de:

J. M. Barbero (2002): *El Trabajo Social en España*, Zaragoza, Mira Editores.

Para conectar el método con la teoría del conocimiento más actual (el pensamiento complejo), se recomienda la lectura de un libro corto y sumamente interesante:

E. Morin (2001): *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*, Barcelona, Paidós.

Para aquellos que deseen iniciarse ya en el estudio de los métodos tradicionales, les propongo tres títulos clásicos:

M. E. Richmond (1995): *El caso social individual y el diagnóstico social (textos seleccionados)*, Madrid, Talasa (este libro incluye un prólogo de M. Gaviria de gran calidad: «Una relectura de Mary E. Richmond»).
R. de Vinter (1969): *Principios para la práctica del servicio social de grupo*, Buenos Aires, Humanitas.
P. Henderson y D. N. Thomas (1987): *Skills in Neighbourhood Work*, Unwin Hyman. (Tradución francesa: *Savoir-faire en développement social local*, París, Bayard, 1987.)

6. Bibliografía complementaria

Alinsky, S. (1976): *Manuel de l'animateur social. Une action directe non violente*, París, Éditions du Seuil.
Álvarez-Uría, F. (1995): «En torno a la crisis de los modelos de intervención social», en VV.AA., *Desigualdad y pobreza hoy*, Madrid, Talasa.
Bachmann, C., y J. Simonin (1982): *Changer au quotidien: une introduction au travail social, tomes 1 et 2*, París, Études Vivantes-Social.

Barbero, J. M. (1996): *Viure el treball social*, Col·lecció Acció-Investigació en Política Social, Ajuntament de Girona.
Biestek, F. P. (1966): *Las relaciones de casework*, Madrid, Aguilar.
Brown, A. (1988): *Treball de grup*, Barcelona, Editorial Pòrtic.
Cembranos, F., D. Montesinos y M. Bustelo (1999): *La animación sociocultural: una propuesta metodológica*, Madrid, Editorial Popular.
Colomer, M. (1979): «Método de Trabajo Social», *Revista de Treball Social*, n.º 75, Barcelona, Col·legi Oficial DTS i A.S. de Catalunya.
Cortès, F. (2002): *La participació en els processos d'organització comunitària*, Barcelona, Departament Sociologia de la UAB. Memòria Doctorat.
Dumas, B., y M. Séguier (1997): *Construire des actions collectives. Développer les solidarités*, Lyon, Chronique Sociale.
Escartín, M. J., y E. Suárez (1994): *Introducción al Trabajo Social. Historia y fundamentos teórico-prácticos*, Alicante, Aguaclara.
Escuela de Barbiana (1976): *Carta a una maestra*, Barcelona, Nova Terra.
Ferrater Mora, J. (1990): *Diccionario de Filosofía*, Madrid, Alianza Editorial.
Freinet, C. (1979): *Consells als mestres joves*, Barcelona, Laia.
Freire, P. (1992): *Pedagogía del oprimido*, Madrid, Siglo XXI.
Gaviria, M. (1995): «Una relectura de M. E. Richmond», en M. E. Richmond, *El caso social individual. El diagnóstico social (textos seleccionados)*, Madrid, Talasa.
Grassi, E. (1995): «La implicancia de la investigación social en la práctica profesional del Trabajo Social», *Revista de Treball Social*, n.º 135, Barcelona, Col·legi Oficial DTS i A.S de Catalunya.
Hamilton, G. (1992): *Teoría y práctica del Trabajo Social de casos*, México, Prensa Médica Mexicana.
Harris Perlman, H. (1980): *El Trabajo Social individualizado*, Madrid, Rialp.
Hiernaux, J. P., *et al.* (1982): *La acción comunitaria en la lucha contra la pobreza*, Colonia, ISG-sozialforschung und Gesellschaftspolitik.
Ion, J. (1991): *Le travail social à l'épreuve du territoire*, Toulouse, Privat.
Konopka, G. (1968): *Trabajo Social de grupo*, Madrid, Euroamérica.
Marchioni, M. (1989): *Planificación social y organización de la comunidad*, Madrid, Editorial Popular.
— (1999): *Comunidad, participación y desarrollo. Teoría y metodología de la intervención comunitaria*, Madrid, Editorial Popular.
Mills, C. W. (1987): *La imaginació sociològica*, Barcelona, Herder.
Moix, M. (1991): *Introducción al Trabajo Social*, Madrid, Trivium.
Mondolfo, P. (2001): *Travail social et développement*, París, Dunod.
Norynberg, P. (2001): *Faire la ville autrement*, Barret-sur-Meouge, Éditions Yves Michel.
Robertis, C. de, y H. Pascal (1994): *La intervención colectiva en Trabajo Social. La acción con grupos y comunidades*, Buenos Aires, El Ateneo.
Ross, M. G. (1967): *Organización comunitaria*, Madrid, Euramérica.
Sánchez, M. (2000): *La participación. Metodología y práctica*, Madrid, Editorial Popular.
Stalwick, H. (1997). En H. Campfens (ed.): *Community Development around the world. Practice, theory, research, training*, Toronto, University of Toronto Press.

Stenhouse, L. (1996). En J. Rudduck y D. Hopkins: *La investigación como base de la enseñanza*, Madrid, Morata.

Tschorne, L. (1990): *La dinámica del grupo aplicada al Trabajo Social,* Barcelona, El Obelisco.

Twelvetrees, A. (1988): *Treball de Comunitat*, Barcelona, Editorial Pòrtic.

Ullán, A. M. (1990): «Autoeficacia y poder comunitario: conceptos para el análisis, diseño y evaluación de intervenciones en el ámbito del trabajo y la educación social», *Revista de Treball Social*, n.º 118, Barcelona, Col·legi Oficial DTS i A.S de Catalunya.

Villasante, T. R., M. Montañés y J. Martí (coords.) (2000): *La investigación social participativa*, Barcelona, El Viejo Topo.

— (1998): «Pedagogía de la indignación, existencia indignada: los estilos creativos con y por los movimientos sociales», *Documentación Social*, n.º 110, Madrid, Cáritas.

Zamanillo, T., y L. Gaitán (1992): *Para comprender el Trabajo Social*, Estella, Verbo Divino.

15. Los métodos secundarios. La supervisión. La investigación. La administración

Santa Lázaro Fernández
y Rosario Paniagua Fernández

1. Los métodos secundarios

Frente al método base del Trabajo Social que vertebra y orienta la intervención profesional, han ido surgiendo otras metodologías que en la década de los años setenta fueron denominadas «métodos secundarios» o, en palabras de (Friedlander, 1969), métodos auxiliares, técnicas indirectas o métodos habilitantes, entre los que se encuentra la supervisión, la investigación y la administración.

Para Marina (Marina y López Penas, 1999), «el complejo significado de cada palabra es el resultado del papel que esa palabra juega para articular todo el repertorio de los valores culturales y relaciones sociales»; entonces, el uso del adjetivo «secundario» en referencia a este grupo de métodos tiene también un significado, un sentido que refleja su papel y consideración en la disciplina del Trabajo Social.

No deja de sorprender que se denomine «métodos secundarios» a procedimientos estrechamente ligados, como se verá más adelante, a los orígenes y el desarrollo del Trabajo Social profesionalizado. Más aun, en las últimas décadas se han convertido en pilares fundamentales de la acción profesional, de tal manera que no puede comprenderse ni describirse la actividad de los trabajadores sociales sin ellos.

La investigación como proceso generador de conocimiento es un elemento clave en el desarrollo de cualquier disciplina, como lo es para el Trabajo Social. No puede imaginarse su crecimiento y consolidación sin ella,

ni puede dibujarse su imagen social con nitidez sin un incremento de la producción investigadora propia. Uno de los retos inaplazables que el Trabajo Social actual debe afrontar es el de apostar decididamente por una investigación de más amplio alcance y calidad, que no sólo crezca en número de trabajos realizados y publicados y en el rigor de éstos, sino que sea capaz de responder a las nuevas perspectivas y necesidades de conocimiento de un futuro que ya es presente.

La supervisión ha tenido una larga tradición desde los inicios de la acción profesional en el Trabajo Social. A pesar de que se trata de una práctica habitual en otros países de nuestro entorno, en el nuestro no ha tenido una implantación suficiente en el ámbito profesional, aunque sí en el campo de la docencia, durante los años de formación reglada. El papel reservado a la supervisión en el avance del Trabajo Social es relevante, dado que atiende a dos de sus principales preocupaciones: la calidad en la prestación de los servicios a la ciudadanía y el cuidado y la atención al profesional, el «cuidado del cuidador». En definitiva, ha de estar presente en el desarrollo de una cultura organizacional cuya última consecuencia es la excelencia en la atención y el servicio.

La organización de servicios, la planificación y coordinación de programas y proyectos y la gestión de organismos de diverso tipo son tareas desempeñadas cada vez con más frecuencia por los trabajadores sociales. La administración es determinante para el desarrollo eficaz de dichas tareas a través de los elementos y procesos que la configuran. Su contribución es decisiva en el acercamiento de los servicios y prestaciones a la ciudadanía y en la delimitación y ordenamiento de las responsabilidades y funciones de los equipos de trabajo. Es parte imprescindible del diseño de proyectos eficaces y, como consecuencia, contribuye al desarrollo de buenas prácticas profesionales. La administración es el punto de convergencia entre el marco institucional y la acción directa de los trabajadores sociales.

Parece claro que la denominación de «métodos secundarios» no hace justicia al papel que han desempeñado en el Trabajo Social. La escasa importancia que, en ocasiones, se les ha otorgado ha supuesto un lastre en el crecimiento profesional, que no puede concebirse sin el avance investigador, el cuidado profesional y la implantación de sistemas organizativos racionales y eficaces en los que desarrollar la acción profesional. No cabe imaginarse la evolución inmediata de nuestra disciplina sin el papel protagonista de estos métodos, que son sin duda herramientas imprescindibles para la adaptación del Trabajo Social a los retos del siglo XXI.

2. La supervisión

El análisis etimológico de la palabra «supervisión» remite a la expresión latina *super videre*, que significa «mirar desde arriba». Por tanto, se refiere a

una actividad por la cual alguien «mira» el trabajo de otra persona sobre la que tiene una responsabilidad. Esta acepción sugiere la idea de control y evaluación. Pero la supervisión en el Trabajo Social va más allá de esta perspectiva, ya que no se trata de un mero acto de control, sino que incorpora diferentes aspectos, entre los cuales destacan los elementos pedagógicos, formativos y relacionales, incluyendo tanto la interacción supervisor-supervisado como la interacción supervisado-persona atendida, que cobran una gran importancia.

Para (Tuerlinckx, 1966), una autora clásica en el campo del *casework*, la supervisión supone el establecimiento de «una relación dinámica entre el supervisor y el asistente social, ya sea profesional o estudiante, relación por la cual el supervisor, en razón de sus conocimientos, de su comprensión de sí mismo y de los demás y de su experiencia en las técnicas del servicio social, presta una ayuda real al supervisado, tanto profesional como personalmente». Además del aspecto relacional, los elementos pedagógicos y formativos también están presentes. Porcel y Vázquez (1995) se refieren a la supervisión como «una intervención práctica, una acción a través de la cual se establece una relación entre dos o más personas que da paso a la transmisión de información y conocimientos». Aguilar (1994) propone una definición unificadora en la que añade que la función de control y autoridad del supervisor puede ser considerada una garantía de calidad del servicio prestado. Para esta autora, «la supervisión es un proceso sistemático de control, seguimiento, evaluación, orientación, asesoramiento y formación, de carácter administrativo y educativo, que lleva a cabo una persona en relación con otras, sobre las cuales tiene una cierta autoridad dentro de la organización, a fin de lograr la mejora del rendimiento del personal, aumentar su competencia y asegurar la calidad de los servicios».

Se puede considerar que los rasgos que caracterizan y definen la supervisión en el Trabajo Social son los siguientes: se trata de un proceso sistemático, de transmisión de información y conocimientos, en el contexto de una relación dinámica y positiva desarrollada dentro de una organización, en el que el supervisor es una figura de autoridad, con conocimiento y experiencia, que ejerce funciones administrativas, educativas y de apoyo en relación con los supervisados que afectan indirectamente a la calidad de la atención prestada.

2.1 Origen de la supervisión en el Trabajo Social

El primer texto en el que se utiliza este término es *Supervision and Education in Charity*, de J. R. Brackett, libro de 1904, aunque la supervisión ya formaba parte de las actividades filantrópicas que evolucionarían hacia el Trabajo Social profesionalizado. La supervisión tal como la conocemos actualmente tuvo su origen en el movimiento conocido como COS (Charity

Organization Society) en el siglo XIX. Nacida en Londres en 1869, la COS se arraigó en Estados Unidos, en Buffalo, Nueva York, en 1878, y pronto se extendió por la costa este del país. Las agencias proporcionaban ayuda económica tras un riguroso estudio de los casos, pero su acción iba más allá. El componente más importante de la ayuda lo ofrecían las *friendly visitors*, personas voluntarias asignadas a las familias para prestarles apoyo personal y orientar sus conductas en una dirección apropiada. Debido a la gran movilidad de visitadoras, las agencias tenían que reclutar, entrenar y orientar a nuevos voluntarios con mucha frecuencia y afrontar los problemas que esto suscitaba. Estas tareas eran realizadas por los *paid agents*, empleados de las COS que pueden ser considerados los auténticos precursores de lo que hoy llamamos supervisores. Cada agente era responsable de un número variable de voluntarios. El contacto con las personas atendidas lo establecían los voluntarios bajo la dirección de un número pequeño de agentes supervisores. (Kadushin, 1992) señala que en 1890 había 73 COS con sólo 174 agentes empleados y 2.017 voluntarios. Los voluntarios y los trabajadores remunerados que poco a poco fueron uniéndose a la tarea discutían los casos con el agente supervisor, que era el último responsable de las decisiones que se habían de tomar y de su puesta en práctica por parte del personal. De esta forma el agente supervisor se fue convirtiendo en el representante administrativo y gestor de la organización. El proceso de entrenamiento de los visitadores voluntarios consistía, en primer lugar, en la aportación de lecturas informativas y educativas en las que se exponían las reglas y sugerencias para la realización de las visitas. Después asistían a conferencias semanales y mantenían conversaciones periódicas con el agente supervisor, que les orientaba sobre el trabajo que se iba a realizar, además de analizar los errores, que de esta forma eran más fácilmente rectificados.

El primer curso específico sobre supervisión fue realizado en 1911 por el Charity Organization Department de la Russell Sage Foundation, que estaba entonces dirigido por Mary Richmond (Kadushin, 1992). Algunas de las primeras publicaciones sobre supervisión son, además de la ya expuesta de Brackett de 1904, las de Virginia Robinson, una de 1936, *Supervision in Social Case Work*, y otra de 1949, *Supervision under Functional Controls.* Bertha Reynolds publicó en 1942 *Learning and Teaching in the Practice of Social Work.* En 1945 Charlotte Towle dedicó una parte importante en su obra *Common Human Needs* a hablar sobre la supervisión y amplió este tema en su obra *The Learner in Education for the Professions*, publicada en 1954. A estos primeros títulos siguieron otros muchos en años posteriores.

En nuestro país, como indica (Fernández Barrera, 1997), los inicios de la supervisión estuvieron probablemente vinculados al voluntariado, igual que ocurrió en Estados Unidos. Sin embargo, la ausencia de registros escritos no permite aportar datos específicos al respecto. Por ello las referencias al origen de la supervisión en el Trabajo Social en España vienen de la mano de la supervisión docente realizada en las distintas escuelas.

La necesidad de formación específica para supervisar a los estudiantes se tradujo en una gran demanda de cursos y seminarios que aportaran líneas útiles de actuación a los profesores supervisores y al resto de los profesionales. En la década de los setenta del pasado siglo surge el Grup d'Investigació i de Treball Social (GITS), que realizó una importante labor en este campo. Entre sus realizaciones destacan varios cursos sobre supervisión impartidos por John Longres (1976, 1977) que desembocaron en dos publicaciones que pueden considerarse pioneras en nuestro país. Finalmente, desempeño un destacado papel el Instituto de Trabajo Social y Servicios Sociales (INTRESS) fundado en 1984, con una amplia oferta formativa para los profesionales que abarcó también el campo de la supervisión.

En los últimos años ha aumentado notablemente el interés por la formación en supervisión debido a diversas razones. Por una parte, los profesionales noveles encuentran en la supervisión un instrumento de aprendizaje y apoyo de gran utilidad en su incorporación a la vida laboral. Por otro, los trabajadores sociales experimentados sienten la necesidad de dedicar parte de su tiempo a analizar su propia acción profesional y a expresar los sentimientos que provoca el contacto directo con personas en situación de necesidad. Además de estas razones, se añaden otras de carácter organizacional, ya que la creciente complejidad de las instituciones y organismos prestadores de servicios exige la implementación de procesos de evaluación, seguimiento y control de resultados, análisis de procedimientos, etc. En algunos casos se ha incorporado la figura del supervisor dentro de la institución asignándole este tipo de tareas.

Las razones por las que la supervisión ha seguido vigente a lo largo de la evolución del Trabajo Social son, según (Kadushin, 1992), las siguientes:

— El Trabajo Social se desarrolla en el marco de organizaciones que suelen responder a la estructura denominada por Mintzberg (1988) «burocracias personalizadas», caracterizadas por la descentralización en la toma de decisiones. Con frecuencia, esta delegación no es total, y los trabajadores sociales ven reducidos su nivel de autonomía y su participación en los procesos de decisión institucional y en el establecimiento de criterios de actuación. A esto se añade que este tipo de instituciones sufren cambios organizativos frecuentes con las consiguientes exigencias de adaptación. La supervisión puede actuar como vehículo para la transmisión de información bidireccional y como facilitadora de cambios.
— Una parte importante de la tarea del trabajador social es la distribución de los recursos disponibles para la atención a las personas, familias o grupos en situación de necesidad. Howe (Kadushin, 1992) plantea que profesiones como el Trabajo Social «implican recursos económicos externos, aportados por la comunidad y cuyo uso afecta a ésta, por lo que no se puede esperar ser totalmente autónomo en las

decisiones». Es decir, se establecen sistemas de control sobre la distribución de los recursos, aunque no es frecuente que los profesionales puedan intervenir en el establecimiento de dichos criterios. La supervisión puede ser un espacio de expresión y análisis de las dificultades que los trabajadores sociales han de afrontar.

— La actividad de los trabajadores sociales responde a la implementación de líneas de política social desarrolladas por los distintos niveles de la Administración Pública y que influyen también en los profesionales que trabajan en organizaciones privadas. Las instituciones son responsables ante la Administración del desarrollo de sus líneas de actuación, con la consiguiente presión organizacional sobre los profesionales. A esto se añade la naturaleza de los problemas atendidos: desamparo, enfermedad, prisión, desempleo, toxicomanía, etc., que involucra no sólo los recursos materiales de la comunidad, sino sus valores y su ideología respecto a cuestiones centrales que pueden afectar a la autonomía profesional.

— Los trabajadores sociales desempeñan tareas diversificadas, en contextos muy distintos, con objetivos no siempre bien definidos y con poblaciones muy heterogéneas. El perfil del campo de actuación profesional no siempre es nítido, y pueden surgir conflictos de funciones o de responsabilidades con otros profesionales, lo que se conoce como conflictos de rol o ambigüedad de rol. La supervisión puede contribuir a definir competencias y desarrollar mecanismos de coordinación.

— La actividad diaria de los profesionales no es accesible a la observación directa. Las exigencias éticas respecto a la confidencialidad y las recomendaciones técnicas de cara a la intervención determinan la privacidad de los encuentros entre los profesionales y las personas a quienes atienden. A esto hay que añadir que la capacidad de elección de estos últimos es muy limitada. Mientras que el cliente de un abogado puede marcharse y elegir otro profesional si no está de acuerdo con su actuación, el de un trabajador social no dispone de esa posibilidad; ha de ser atendido por el profesional que se le asigna si quiere acceder a ciertos recursos que necesita. La supervisión puede proteger a los usuarios de los servicios de prácticas profesionales de poca calidad y actuar como mecanismo de protección de sus derechos.

— Los trabajadores sociales están en contacto diariamente con personas en situaciones de crisis o sumidos en largos procesos de deterioro personal. Han de desarrollar tareas de acogida, contención y derivación, en muchas ocasiones con grandes presiones de tiempo y pocos recursos disponibles. Pocas veces ven culminar felizmente su trabajo. Todos estos hechos suponen para el profesional un gran desgaste emocional y esfuerzos de autocontrol. Pueden surgir sentimientos de irritación, ansiedad o culpa. La supervisión proporciona al profesio-

nal estrategias de afrontamiento eficaces de los problemas y contribuye a desarrollar la percepción de autoeficacia, motivación y confianza en sí mismo.

2.2 El proceso de supervisión

La evolución de las formas de supervisión ha sido un fiel reflejo de los cambios sufridos por el propio Trabajo Social a través del tiempo. Los modelos teóricos imperantes y los problemas implícitos en el quehacer profesional han evolucionado paralelamente a los planteamientos, objetivos y procedimientos de la supervisión.

Como indica (Fernández Barrera, 1997), la supervisión tuvo inicialmente un enfoque de control administrativo. Con posterioridad, la necesidad de acomodar la práctica profesional a un modelo teórico de referencia se vio cubierta por las aportaciones del psicoanálisis y la psicología clínica. Del mismo modo que el trabajador social trataba de identificar en su cliente los aspectos personales causantes de su desajuste social, el supervisor dirigía sus esfuerzos a identificar los mecanismos psicológicos subyacentes del profesional que interferían en su actividad. Así, pronto coexistieron dos enfoques o maneras de entender la supervisión: la puramente administrativa y la terapéutica, esta última estrechamente ligada a la práctica del *casework*.

En la supervisión administrativa, el profesional desempeñaba un papel pasivo, y el supervisor, muy directivo, por lo que la mayoría de los trabajadores sociales la vivían como una situación de control poco positiva. A partir de los años setenta, la supervisión evolucionó hacia formas menos directivas. La apertura a nuevas posibilidades, como la supervisión grupal, y el surgimiento de nuevos modelos teóricos de análisis de la intervención profesional, como los basados en la teoría de sistemas y de la comunicación, los enfoques cognitivo-conductuales o los gestálticos, influyeron en la estructura y los contenidos de la supervisión.

Más recientemente, la necesidad de aumentar la eficacia y la eficiencia de los servicios prestados por la Administración en los diferentes ámbitos ha supuesto una revalorización de los procesos de evaluación y de supervisión y el perfeccionamiento de los soportes documentales necesarios para estas tareas.

2.3 Funciones de la supervisión en el Trabajo Social

La tipología tradicional de supervisión identifica tres modalidades: supervisión administrativa, supervisión docente y supervisión de apoyo. Sin embargo, no es posible encontrar estos tres tipos en estado puro; más aun, ninguno de ellos por sí solo permite desarrollar una supervisión completa.

Parece más eficaz sustituir este enfoque por un planteamiento basado en la idea de que la supervisión integra tres funciones: la administrativa, la educativa y la de apoyo, considerando que sólo se realiza un auténtico trabajo de supervisión cuando estas tres funciones estén presentes. El peso relativo de cada una de ellas vendrá determinado por diversos factores, como el contexto institucional, los objetivos, el tipo de tarea, características del supervisor y del supervisado, entre otros.

2.3.1 Función docente de la supervisión

Para Kadushin, el objetivo a corto plazo es mejorar la capacidad del profesional para realizar su trabajo de forma más eficaz. El prototipo de esta supervisión es la que se realiza en las universidades y centros de formación para trabajadores sociales. Kadushin (1992) recoge algunos términos empleados por los supervisores para explicar sus funciones: «enseñar», «facilitar el aprendizaje», «entrenar en técnicas concretas», «compartir experiencias y conocimientos», «informar», «clarificar», «guíar-conducir», «ayudar a los trabajadores sociales a encontrar soluciones», «contribuir a la mejora profesional», «aconsejar», «sugerir».

Basándose en la capacidad del supervisor para establecer un clima relacional positivo, el objetivo es el análisis de la intervención del profesional. Generalmente se parte de un modelo teórico de referencia cuyos conceptos permiten comprender las acciones del profesional, las de la persona atendida y las de ambas partes en interacción y plantear nuevas orientaciones al abordar situaciones similares en el futuro. En ocasiones el supervisor puede aportar información acerca de nuevas formas de intervención, recursos disponibles o estrategias de acción alternativas.

(Hawkins & Shohet, 1989) plantean que uno de los objetivos de la supervisión es desarrollar la reflexión y la exploración de los supervisados sobre su propio trabajo, por lo que el supervisor puede ayudarles a comprender mejor a sus usuarios, a ser más conscientes de sus reacciones y respuestas ante ellos, a reflexionar sobre la interacción que se produce entre ambos, a analizar sus intervenciones y las consecuencias de éstas y a conocer otras formas de trabajo.

2.3.2 Función de apoyo de la supervisión

La importancia que los aspectos emocionales tienen en el ejercicio profesional del Trabajo Social queda claramente expresada en palabras de Kadushin (1992): «Las máquinas no necesitan creer en su trabajo para hacerlo bien; nunca se sienten deprimidas, culpables o incompetentes; no sienten celos ni envidia de los logros de otras máquinas y no son competitivas. No

necesitan estar motivadas para trabajar al máximo. Sin embargo, esta clase de sentimientos determinan la eficacia del trabajador social».

El Trabajo Social se encuadra entre las denominadas «profesiones de servicio o profesiones asistenciales», que se definen como aquellas en las que se mantiene un contacto constante y directo con las personas beneficiarias del propio trabajo y en las que la relación que se establece con ellas es de ayuda o servicio (De Dios Francos, 1998). Invierten gran cantidad de tiempo en establecer una relación de intensa implicación con personas en situaciones problemáticas, que moviliza complejos sentimientos de frustración, temor, ambivalencia, confusión o desesperación en las partes implicadas. Es tal la intensidad de estas vivencias que pueden llegar a desencadenar altos niveles de estrés en los profesionales, entre ellos los trabajadores sociales.

Son muchos los aspectos que hacen que la relación entre el profesional y la persona atendida sea compleja. Por ejemplo, para Lauffer (1984), el trabajador social no entra en contacto con la identidad total de la persona, sino tan sólo con una pequeña parte, aquella que requiere de la intervención, y por ello pueden aparecer reacciones de resistencia ante los intentos de categorización, cambio o control ejercidos por el profesional.

Otro factor que hay que considerar es que los trabajadores sociales suelen ser percibidos por las personas a las que atienden como los responsables de cualquier decisión que les afecte, y por ello pueden ser blanco de las críticas dirigidas hacia el sistema en general. Subyace en la relación con las personas atendidas el clásico e intrínseco dilema entre el cuidado y el control. Los trabajadores sociales tienen, según Woods (1998), la doble responsabilidad de «cuidar a los vulnerables de la sociedad, así como controlar a quienes, de algún modo, cruzan los límites de lo socialmente aceptable». Esta ambivalencia genera un conflicto implícito en la acción profesional, especialmente cuando el trabajador social ha de cambiar de un papel a otro en una misma relación, de forma que inmediatamente después de prestar una atención de «cuidado» inicia una acción de control, transformándose en un «policía social», en palabras de Woods. Estas situaciones requieren un abordaje muy cuidadoso, por lo que no es extraño que los profesionales las vivan como muy estresantes.

La supervisión puede convertirse en un instrumento eficaz para la prevención de estos problemas al aportar el soporte emocional y los referentes teóricos necesarios para contribuir a un ejercicio profesional más saludable.

2.3.3 Función administrativa de la supervisión

La función administrativa de la supervisión tiene como objetivo dotar al trabajador social de un contexto laboral idóneo para la realización de su trabajo. Su tarea principal es la implementación de las líneas de actuación

de la institución. El supervisor asume también la responsabilidad última del bienestar de los usuarios y de la calidad y eficacia del trabajo del profesional.

Según Kadushin, algunas de las tareas que debe realizar el supervisor son la selección y contratación del trabajador, la asignación de un puesto específico, la planificación del trabajo, la delegación de funciones, el seguimiento, revisión y evaluación de la tarea, el establecimiento de canales de comunicación y la representación de los intereses de los trabajadores y del equipo directivo de la institución frente a los usuarios.

En los últimos tiempos se están produciendo cambios sustanciales en la concepción de las organizaciones encargadas de proveer servicios sociales a los ciudadanos. Son muchos los factores que intervienen en esta evolución: la erosión del Estado del bienestar, con la consiguiente preocupación por la reducción de costos y la efectividad, la irrupción de la iniciativa privada y de las organizaciones no gubernamentales en la gestión de lo social; el nuevo rol del receptor de los servicios, lo que Gibbs (2001) denomina el «cliente como consumidor» y la diversificación de profesionales de la acción social, entre otras variables, requieren un esfuerzo importante de definición, adaptación y cambio de perspectiva respecto al papel de los profesionales en este ámbito. La supervisión puede y debe desempeñar un papel relevante que no quede reducido a las funciones de control, sino que contribuya eficazmente al proceso de cambio fortaleciendo la percepción de profesionalidad del trabajador social y actuando como vehículo privilegiado de comunicación frente a la organización.

3. La investigación

En palabras de Gaitán (1993*a*): «Por investigación se entiende el estudio sistemático para incorporar nuevos conocimientos de forma comunicable y comprobable. La investigación arranca de una curiosidad, una insatisfacción con las explicaciones de los hechos de que disponemos, y de una fe en la capacidad del pensamiento para encontrar nuevas respuestas».

El proceso de investigación se desarrolla a través de una serie de pasos encadenados lógicamente que conducen al investigador hacia las respuestas posibles que satisfagan su curiosidad inicial. Una vez recorridos los pasos, los descubrimientos se difunden y comparten y de ese modo se van despejando interrogantes. Pero nada es concluyente: hay que seguir indagando, porque cada pregunta suscita otra pregunta, y así sucesivamente. Al investigar y comunicar los hallazgos se difunde el conocimiento, se beneficia el quehacer profesional y se enriquece a la comunidad científica. No hay otro modo de crecer y crecer bien en una disciplina.

La investigación en el Trabajo Social ha recorrido un camino no exento de obstáculos que han dado lugar a momentos de desarrollo y otros de cier-

ta decadencia en los que ha estado acompañada de múltiples cuestionamientos y reflexiones acerca de qué, cómo, quién y para qué investigar, es decir, acerca del objeto, la metodología, los protagonistas y la finalidad de la investigación, preguntas todavía vigentes. Para Gibbs (2001), dada la diversificación del Trabajo Social, «la investigación es compleja y multidimensional y es un ámbito de contraste y comparación de perspectivas y prácticas». Por tanto, desarrolla una actividad que consiste en una continua «exploración, descripción, análisis, crítica y explicación de la práctica del Trabajo Social, de las teorías, el conocimiento, las relaciones, los sistemas y su impacto en las vidas de los usuarios de los servicios, así como de los investigadores y los participantes». Martínez-Brawley (2001) plantea que, dado que el Trabajo Social es una disciplina aplicada, la investigación se deberá adaptar a cada práctica concreta en un momento determinado, analizándola desde diferentes ángulos con el objetivo de buscar soluciones a los problemas. Para Polansky (1966), «la función de la investigación del Trabajo Social es contribuir al desarrollo de un cuerpo sólido de conocimientos que sirva a las metas y medios del Trabajo Social en todas sus ramificaciones». Powell (2002) expone que, aunque hay diferentes aproximaciones a lo que es la investigación en el Trabajo Social, existe un amplio consenso en que su objetivo principal es promover el desarrollo y la mejora de la práctica. Según Zamanillo y Gaitán (1991) lo que diferencia a la investigación en el Trabajo Social no está en los temas susceptibles de ser investigados, ni tampoco en los métodos que se vayan a emplear, sino en su finalidad, que debe ser la obtención de conocimientos y operaciones útiles para la intervención. Rodríguez Berrio (2000) comparte este planteamiento, pues considera que su especificidad está en su objeto de estudio, la aplicación de los resultados y el ámbito de realización. Para esta autora el objeto de investigación del Trabajo Social está constituido por distintos elementos: los sujetos sociales, individuos, grupos o comunidades implicados en la intervención, un fenómeno concreto que necesita ser atendido y un marco de referencia o contexto que conceptualiza el problema y las relaciones entre los implicados. La aplicación de los resultados se orientará a diseñar e implantar modelos de intervención, y su ámbito de realización puede ser académico o profesional.

3.1 Evolución histórica de la investigación en el Trabajo Social

En las décadas que siguieron al nacimiento del Trabajo Social, la toma de conciencia de la sociedad sobre los efectos de la industrialización, el crecimiento urbano y la inmigración condujo al desarrollo de nuevos sistemas de protección social. Las investigaciones de las nuevas ciencias sociales y los datos procedentes de los trabajadores sociales de los departamentos de las COS tuvieron un fuerte impacto.

Kahn (1999) destaca la influencia de Le Play y Booth como parte de un contexto favorecedor del desarrollo de la investigación. Le Play es autor de *Los obreros europeos*, obra compuesta por 20 volúmenes en la que analizó los presupuestos familiares y realizó un análisis financiero de sus medios de existencia: salud, educación, vivienda, etc., partiendo de la idea de que el conocimiento de la familia era la clave para el conocimiento de la sociedad. Charles Booth (1840-1916) realizó un voluminoso estudio, denominado *Vida y trabajo de la población de Londres*, compuesto por 17 volúmenes que recogen las investigaciones realizadas a lo largo de 17 años, entre 1886 y 1903, con un método que combinó las técnicas cualitativas con las cuantitativas, la observación participante con los informantes clave, que eran un equipo de 65 visitadores. Como las familias visitadas ascendían casi a la mitad de los habitantes de Londres, Booth se sirvió de sus datos para establecer conclusiones sobre la totalidad de la población.

Posteriormente el papel de las COS fue decisivo, debido a que el intento de implantación de criterios de racionalidad en la prestación de ayuda desembocó en la utilización de la investigación como elemento de conocimiento y planificación. Dada su expansión por toda Norteamérica, difundieron un modelo de acción e investigación de gran alcance. De la integración de las distintas COS surgieron algunas publicaciones, como la revista *Charities and Commons*, que agrupó los boletines de la COS de Nueva York y Chicago y dedicó números monográficos a temas de interés del momento, como «The Negro in the Cities of the North» o «Neglected Neighborhoods».

Protagonista clave en el desarrollo de la investigación en el Trabajo Social fue la Russel Sage Foundation, creada en 1907, que financió numerosas investigaciones comunitarias de gran relevancia. Destaca la que dirigió P. Kellog entre 1909 y 1914, conocida mundialmente como «Pittsburg Survey», que estudió las condiciones socioeconómicas de la población incluyendo aspectos como salarios, trabajo, accidentes, vivienda, salud o presupuestos familiares y en cuyo equipo se encontraban varios trabajadores sociales. Es el primero de los grandes estudios comunitarios de la época realizado por el Departamento de Estudios Sociales de la fundación que se creó en 1912 y perduró hasta 1931. Cabe señalar que Mary Richmond fue encargada por la fundación para dirigir su Charity Organization Department y que bajo sus auspicios publicó su libro *Social Diagnosis*. Para Mary Richmond estaba fuera de duda la necesidad de convertir el Trabajo Social en una disciplina capaz de producir descubrimientos científicos potencialmente transformadores de la realidad social. Su propuesta quedó expresada en dicha obra, en la que comparó los procedimientos de intervención de diversas agencias sobre casos similares para tratar de encontrar los rasgos esenciales de la relación de ayuda profesional. Planteó así un camino inductivo que le permitió extraer conclusiones generales a partir de casos particulares.

Coetáneo de Mary Richmond, Cabot (1868-1939) fue el fundador del primer Trabajo Social hospitalario en Massachusetts. Convencido defensor del valor de la investigación, recomendaba a los trabajadores sociales que ampliasen su visión más allá de la perspectiva de caso y tratasen de evaluar, medir y estimar los resultados de su intervención.

Tras esta primera etapa se inició una época de estancamiento en la investigación desencadenada por el auge del psicoanálisis y la preocupación por la metodología como fin en sí misma. Las únicas aportaciones reseñables fueron algunos estudios de comunidad de carácter evaluativo financiados por ayuntamientos y otras agencias sociales. A partir de la Segunda Guerra Mundial, Greenwood protagoniza un movimiento de revalorización de la investigación en el Trabajo Social. En el año 1949, en Minnesota, se creó el Social Work Research Group, que en 1955 pasó a formar parte de la National Association of Social Workers (NASW). Este grupo formuló ocho tipos de posibles contenidos de investigación en Trabajo Social:

1. Determinación de las necesidades de servicios sociales.
2. Evaluación de la adecuación y efectividad de los servicios.
3. Investigación del contenido de los procesos.
4. Investigación de la pericia requerida para las diversas operaciones.
5. Validación de la teoría y conceptos.
6. Desarrollo de la metodología e instrumentos.
7. Investigación del desarrollo y vigencia de los programas, servicios y conceptos.
8. Traslación y prueba de la teoría y conocimientos tomados de otros campos.

El renovado interés por la investigación llegó también a América Latina, donde el movimiento reconceptualizador reactivó la importancia de la investigación como parte inherente de la metodología y la práctica del Trabajo Social, hasta el punto de que se diseñaron cursos de posgrado especializados en investigación en Brasil y México y se crearon centros de investigación adjuntos a las propias universidades y escuelas. Kisnerman y Gómez (1982) destacan la importancia de los trabajos realizados por Vigetti, Holz y Marín. Esta corriente, así como la norteamericana, influyó notablemente en nuestro país (Zamanillo y Gaitán, 1991).

Gloria Rubiol, directora de la *Revista de Treball Social*, presentó en el II Congreso Nacional de Asistentes Sociales (Madrid, 1972) una ponencia sobre investigación en el Trabajo Social en la que estableció una tipología básica que ha orientado durante mucho tiempo la reflexión sobre este tema y en la que plantea la diferencia entre:

— La investigación «para» el Trabajo Social, que versa sobre el campo de actuación del trabajador social.

— La investigación «sobre» el Trabajo Social, centrada en la ejecución profesional, sus características, contenido y eficacia.

En las décadas siguientes, el Trabajo Social se dejó seducir por lo que Rodríguez Berrio (2000) denominó el «hechizo de la técnica». La búsqueda de la identidad profesional y la necesidad de encontrar soluciones eficaces para la intervención llevaron a los trabajadores sociales a una sobrevaloración de las técnicas, que pasaron a convertirse en el núcleo central de conocimiento y por tanto se alejaron de su inicial valor meramente instrumental.

3.2 Enfoques en la investigación en el Trabajo Social

Una de las consecuencias que trajo consigo el dominio de las técnicas en el Trabajo Social fue la ausencia de producción teórica propia. Este hecho provocó que la disciplina se quedase al margen de otros desarrollos científicos del campo de las ciencias sociales y se instalara en un confuso territorio intermedio entre lo técnico y lo científico. En su búsqueda de un espacio propio en el mapa de las ciencias sociales y de su reconocimiento como disciplina científica, el Trabajo Social hizo suyo el paradigma empirista de investigación, y, como consecuencia, el valor de la experimentación y la cuantificación se instaló en su conjunto de creencias. En opinión de (Gibbs 2001), esta circunstancia ha sido útil, ya que ha aportado una teoría del conocimiento y explicación de los problemas sociales, una práctica eficaz de investigación sobre la solución de problemas, capacidad predictiva y herramientas para medir el progreso y la efectividad de diferentes intervenciones. Sin embargo, su visión lineal de la causalidad, la supuesta objetividad del investigador y la creencia en la universalidad de sus conclusiones hacen esta perspectiva poco idónea para el análisis en profundidad de los problemas sociales.

Frente a este posicionamiento, surge el enfoque heurístico, que considera que la realidad es compleja e incontrolable y que el conocimiento de ésta no es universal, sino que ha de situarse en cada contexto específico. Asimismo plantea que tanto el investigador como la forma en la que se recogen los datos no son objetivos ni neutrales, y que el entorno social, político y otros contextos influyen intensamente en las personas y sus problemas. Todos estos factores han de tenerse en cuenta en las investigaciones y, como señala Gibbs, el punto de vista de los participantes y sus juicios pueden ser más válidos que las estadísticas que se generan a partir de ellos.

Cabe preguntarse si estas dos perspectivas son necesariamente opuestas o irreconciliables. La respuesta es no, ya que su naturaleza es complementaria. Por un lado, el enfoque cuantitativo destaca la relevancia de los datos procedentes de la práctica directa y el papel del conocimiento profesional en la búsqueda de explicaciones hipotéticas. Por otro, el enfoque cualitativo

reconoce la importancia del contexto, la influencia del propio investigador y el valor de las historias y los significados de las personas implicadas, que enriquecen y proporcionan realismo y profundidad a la investigación. En conclusión, la integración de ambos enfoques es el planteamiento correcto para abarcar la complejidad de la realidad social en la que desarrolla su acción el trabajador social (Rodríguez Berrio, 2000).

3.3 Temas de investigación en el Trabajo Social

Según Gaitán (1993), la investigación en Trabajo Social debe seguir las siguientes líneas:

- La producción de conocimiento propio, que se desarrolla a través de la formulación de teorías.
- El análisis de los efectos de la acción profesional, la evaluación y explicación de los resultados de la intervención.
- La mejora de los procesos de intervención mediante la elaboración de modelos explicativos y el perfeccionamiento de los métodos de intervención.

Una investigación que aspire a estar intrínsecamente enraizada en el Trabajo Social no puede permanecer ajena a los cambios producidos en los contextos en los que se desarrolla el ejercicio profesional en cada momento histórico. Estará determinada por las exigencias derivadas del surgimiento de problemas sociales emergentes a los que el Trabajo Social ha de dar respuestas eficaces. El Trabajo Social actual se ve afectado por el impacto de la globalización y los cambios en la concepción del Estado del bienestar. La creciente privatización de los servicios y las nuevas formas de gestión y control del gasto social han desencadenado una progresiva tecnocratización y burocratización del Trabajo Social en la mayoría de los países occidentales.

Estas tendencias afectan también a la selección de temas prioritarios de investigación. Según Gibbs (2001), se ha producido un incremento en los estudios de eficacia, evaluación y seguimiento de programas y proyectos. Este tipo de investigaciones pueden ser útiles para la evaluación de resultados a corto y medio plazo y permiten disponer de información sobre la distribución de los recursos disponibles y las características sociodemográficas de la población atendida. Son de gran utilidad para establecer prioridades de atención y fomentar la complementariedad en la prestación de los servicios desde el sector público y la iniciativa privada. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación pueden contribuir eficazmente a este objetivo. En los últimos años han surgido voces críticas a este enfoque que reclaman una mayor implicación y cercanía de los investigado-

res y una mayor presencia de las personas investigadas. Consideran que tiende a excluir las voces de los participantes y que sus historias quedan relegadas a una descripción numérica o a resultados interpretados o presentados por otros. No da a conocer tampoco el impacto de las intervenciones profesionales ni permite recibir información en profundidad de los usuarios ni su participación en la investigación.

Esto se hace posible si, como sugiere Gibbs (2001), se implica al mayor número posible de participantes, se les informa de su decisivo papel en la investigación y se establece el compromiso de devolverles los resultados que se obtengan en ella. Sin embargo, según Powell (2002), «la forma en la que los trabajadores sociales han de comprometerse con el *empowerment* de los usuarios en su abordaje de las investigaciones es todavía un tema muy debatido».

En la actualidad, las líneas de investigación en desarrollo están vinculadas a los fenómenos sociales emergentes, entre los cuales Gibbs (2001) destaca las relaciones sociales de poder y desigualdad, la producción de bienestar, el Trabajo Social de género, la multiculturalidad, los nuevos modelos de familia, el cuidado informal, la relación usuario profesional y la eficacia de los dispositivos de prestación de servicios sociales y de prevención, entre otras. Esta diversidad de temas exige el uso flexible y creativo de los diferentes métodos, dando especial importancia a los de corte cualitativo.

En las investigaciones que se lleven a cabo en un futuro próximo ha de estar presente la filosofía que en su momento alentó e hizo posible el surgimiento de la profesión, «el tipo de investigación que se desarrolle en el siglo XXI ha de reflejar los principios del Trabajo Social: justicia social, igualdad, *empowerment*, autodeterminación, colaboración, no opresión, cambio y transformación social» (Gibbs, 2001: 699).

4. La administración

4.1 Conceptualización

La moda de la administración puede parecer nueva, pero no lo es. Si hacemos un recorrido por la literatura de los comienzos del Trabajo Social y la organización de las agencias, se aprecia su presencia y su lugar relevante en la formación, especialmente en Estados Unidos. La actual complejidad de las organizaciones debida al desarrollo del sistema público de servicios sociales y la creciente presencia del sector privado hacen de este entrenamiento una materia indispensable en la formación de los estudiantes y de los trabajadores sociales en ejercicio. De la misma forma que la supervisión y la investigación, la administración hunde sus raíces en los orígenes de la profesión con un notable arraigo.

La demanda de trabajadores sociales duchos en administración se ha incrementado notablemente, y parece claro que no hay agencia ni programa eficaces sin buenos y expertos administradores que, siendo trabajadores sociales, pueden diseñar proyectos y ejecutarlos con eficacia al ser conocedores de primera mano de la realidad social en la que ejercen su profesión.

Según Alwyn *et al.* (1999: 110), «se entiende por administración el proceso de guiar, dirigir y controlar los esfuerzos de un grupo humano que persigue un objetivo común». Para Adams (citado en Alwyn, 1999: 110), «la administración es la capacidad de coordinar hábilmente muchas energías sociales con frecuencia conflictivas, en un solo organismo, para que ellas puedan operar en una sola unidad». Para Spencer (en Moix, 1991: 446), «la administración en el Trabajo Social es el proceso de transformar los recursos de la comunidad en un programa de servicios a la comunidad, de acuerdo con las metas, las políticas y las normas acordadas por los implicados en la empresa».

Se ha llegado a pensar que los administradores sólo se ocupan de gestionar recursos materiales y económicos y del buen funcionamiento de las agencias y no de las personas; incluso se ha planteado la idea de que para ser administrador se requiere un determinado perfil diferente del que presenta el trabajador social de base. Este planteamiento es erróneo, ya que desde el conocimiento de la realidad y de las necesidades de las personas se puede llevar a cabo una buena administración en las agencias, distinta de la de una sociedad mercantil, ya que los objetivos que se desea conseguir y los destinatarios de las acciones son muy diferentes. En la administración en el Trabajo Social la primera consideración que hay que tener en cuenta son las personas para las que se trabaja.

Se ha hablado también de la administración como de una tarea meramente política con unos propósitos de impacto ante la ciudadanía en determinados momentos, lejos de las necesidades de la población. En palabras de Kidneigh (en Moix, 1991: 446), se trata del «proceso de transformar la política social en servicios sociales, siendo un proceso de doble vía: transformar la política en servicios sociales concretos y de otro lado desde la experiencia da recomendaciones para modificar la política». Se produce una necesaria simbiosis entre el Trabajo Social y la política social, como ámbitos complementarios y convergentes. Para Moix (1991) una de las características de la administración en el Trabajo Social radica en que no es tarea exclusiva de los ejecutivos y directivos, sino que todos los miembros de la organización participan en el proceso de gestión desde los diferentes ámbitos de responsabilidad. Esto hace al Trabajo Social diferente de otras organizaciones en las que se adopta una estructura vertical. En las organizaciones de Trabajo Social es importante la participación de todos los miembros del equipo en el proceso de gestión aprovechando los conocimientos y las experiencias de cada uno de ellos.

4.2 Funciones del administrador

Son funciones propias del administrador:

- Planificar, gestionar, seleccionar al personal y coordinar todos los recursos existentes para el buen funcionamiento de la institución.
- Considerar a la empresa como un todo en la que cada uno de sus miembros es fundamental para su correcto funcionamiento y saber delegar tareas según las responsabilidades de los empleados.
- Proporcionar consejo al personal desde la experiencia y el conocimiento de la organización.
- Establecer buenas condiciones de trabajo para que los esfuerzos de todos se encaminen a la consecución de los fines propuestos.
- Conocer a los destinatarios a los que van dirigidas las acciones de la organización, lo que se traducirá en una mayor rentabilidad social al responder a las demandas reales de la población.
- Influir en la toma de decisiones y en los diseños de las políticas sociales en el sector de la agencia para la que trabaja.

En la actualidad la administración está planteando nuevos retos al Trabajo Social. La preocupación por la formación en este tema se manifiesta en el creciente número de publicaciones y en su protagonismo como objeto de debate en abundantes foros profesionales en los últimos años. Este desarrollo, no exclusivo de nuestro país, es clave para la formación de profesionales que ven su futuro laboral orientado en esa dirección.

4.3 Fases del proceso administrativo

No hay total consenso sobre las fases que componen el proceso administrativo, pero sí está claro que todas ellas se relacionan entre sí y se llevan a cabo de forma paralela. Para Alwyn (1999), las fases que abarca la administración son: la planificación, la organización, la dirección y el control. Vamos a continuación a analizar con más detalle algunas de ellas.

4.3.1 La planificación

Para Ander-Egg (1989: 10), «planificar es usar procedimientos para introducir organización y racionalidad en la acción, con el propósito de alcanzar determinados objetivos». Según Espinoza (1983: 16), «la planificación nace como consecuencia de que los recursos que existen para resolver una situación problemática son escasos. Al no ser suficientes para resolver esta situación, se hace necesario establecer estrategias y prioridades, determinar

objetivos mediatos e inmediatos y formular una serie de pronósticos sobre la situación futura. Todo esto conforma un acto de planificación».

Para planificar es necesario tener en cuenta una serie de elementos imprescindibles que pueden resumirse en los siguientes:

— La existencia de una situación determinada sobre la que sea necesario intervenir y la voluntad individual y colectiva de hacerlo.
— Una organización competente que asuma la función de coordinar y poner en marcha el plan y que cuente con los recursos necesarios.
— El establecimiento de un plan de acción ajustado a las necesidades detectadas.
— La ejecución del plan en los plazos establecidos, incorporando elementos nuevos si en el curso de la acción fuera necesario.

Siguiendo a Ander-Egg (1989), la planificación da respuesta a una serie de preguntas que constituyen su misma razón de ser, lo que permite anticiparse a la acción previendo los resultados. En síntesis, responde a las siguientes preguntas:

— Establecer una serie de objetivos: ¿para qué se va a actuar?
— Dar sentido a lo que se va a hacer: ¿por qué?
— Establecer un conjunto de actividades: ¿qué es lo que se va a hacer?
— Ordenar el desarrollo temporal de las actividades: ¿cuándo se va a hacer?
— Adecuar los recursos disponibles a las necesidades detectadas: ¿con qué medios se cuenta?
— Distribuir responsabilidades: ¿quién o quiénes lo van a llevar a cabo?
— Analizar los resultados obtenidos y corregir posibles errores futuros.

La planificación se inspira en ciertos conceptos fundamentales de validez general. Estas ideas han sido agrupadas y definidas en forma de principios básicos de la planificación, de los que veremos algunos siguiendo a Medina (1999):

a) Racionalidad. La planificación se plantea como consecuencia de que los recursos son insuficientes. Desde esta insuficiencia se procede al estudio y análisis de la situación sobre la que se quiere intervenir, considerando las posibles alternativas para finalmente seleccionar la más adecuada. La acción de planificar significa por tanto acoplar las alternativas elegidas a los medios con los que se cuenta. La planificación se justifica sólo si se pone en práctica.
b) Previsión. La planificación es una anticipación a lo que va a venir, prevé las consecuencias de la aplicación del plan. Se centra más en lo que se va a hacer en un futuro que en explicar y analizar el pasa-

do. Los planes, programas y proyectos se diseñan siempre para trazar líneas de acción hacia delante, y establecen los tiempos en los que se llevará a cabo lo planeado.

c) Continuidad. La planificación no se acaba, en tanto que siguen apareciendo nuevas necesidades a las que de modo sistemático y continuado hay que dar respuesta. El sector público y las organizaciones sociales de carácter privado están en permanente tarea planificadora aunque se introduzcan cambios sustantivos en el tipo de necesidades que se han de satisfacer, los medios que se pueden utilizar o los plazos establecidos.

d) Inherencia. La necesidad de la planificación es incuestionable en toda organización pública o privada, es inherente a la administración y es la única forma de lograr objetivos sin caer en un activismo inoperante.

Para la mayoría de los autores, los niveles operacionales mínimos de la planificación se pueden clasificar en: plan, programa y proyecto. Estos niveles se concretan en actividades, tareas, objetivos y recursos.

— Plan. Está compuesto por un conjunto de programas que tratan de alcanzar objetivos comunes y que se organizan en función de las estrategias establecidas. Abarca los objetivos generales de todos los programas que contiene y determina el modo de asignación de recursos desde el nivel político. Ordena las acciones de los programas en una secuencia temporal con respecto a las prioridades.

— Programa. Constituye el segundo nivel de la planificación y hace posible la concreción del plan. Se puede definir como el conjunto de proyectos relacionados entre sí y que tienen idénticos objetivos, proponen acciones concretas y cuentan con determinados recursos.

— Proyecto. Constituye el tercer nivel de la planificación y es la unidad más operativa de todo el proceso. Se compone de un conjunto de acciones relacionadas y coordinadas dirigidas al cumplimiento de unos objetivos concretos. Se orienta a la prestación de servicios específicos y a la producción de un bien social destinado a un sector de la población y en un determinado territorio.

4.3.2 La organización

Para Aylwin y otros (1978: 112), «la organización es la coordinación racional de las actividades de un cierto número de personas que intentan obtener un objetivo explícito». Lemaitre y Begouen (citados en Medina, 2001: 21) la definen como «la combinación de los medios humanos y materiales disponibles, en función de la consecución de unos objetivos según un esquema

preciso de dependencias e interrelaciones entre los distintos elementos que la constituyan». Según Zanella (citado en Medina, 2001: 23), «es el procedimiento que regula todas las actividades que se precisan para alcanzar los fines de una entidad. La organización se define como concepto en un sistema continuo capaz de diferenciar e integrar las actividades humanas que utilizan, transforman y unen un conjunto de recursos humanos y los objetivos deseados, mediante la selección de una solución entre varias posibles».

Según Zerilli, hay cuatro elementos necesarios para la organización:

1. Objetivo común. Supone la unión de intereses de las personas que participan en la organización. Los empleados pueden tener intereses diferentes en el plano individual, pero no como miembros de la organización para la que trabajan. Deben respetar la filosofía y los principios de la organización en beneficio de los destinatarios y el desarrollo de la entidad.
2. Conjunto de personas y medios. No puede existir una organización sin personas que de modo individual o grupal cooperen en la utilización de una serie de recursos: técnicos, económicos, etc., poniendo en juego sus capacidades y destrezas profesionales para el beneficio de otros y el logro de unos objetivos.
3. El esfuerzo combinado. Supone la equilibrada combinación de los esfuerzos de las personas y los medios. Esta convergencia va a determinar la eficacia en la gestión y la consecución de las metas y los objetivos planificados.
4. Sistema de dependencias y relaciones. Es necesario definir bien las funciones de las distintas personas de la organización y al tiempo establecer la interdependencia y grado de complementariedad funcional. Todas las funciones son necesarias para el desarrollo de las tareas, por lo que es de capital importancia la coordinación entre ellas. El establecimiento de un buen sistema de dependencias va a favorecer enormemente el logro de los objetivos.

Para Aylwin y otros (1978) es fundamental el establecimiento de las funciones de cada miembro dentro de organización, la definición de las respectivas responsabilidades y la descripción de los cargos y las competencias de cada uno. Hay algunos instrumentos útiles para la organización del trabajo tales como: el organigrama, el manual de organización y el manual de procedimiento. El organigrama es una representación gráfica de la estructura de organización en el que se reflejan las relaciones jerárquicas y funcionales y los canales de comunicación formal establecidos. El manual de organización recoge las funciones y responsabilidades de los distintos profesionales tanto en relación con su propio trabajo como con el resto del equipo. El manual de procedimiento recoge la secuencia de realización de las distintas actividades.

Otro aspecto que hay que considerar en la organización administrativa es la coordinación, elemento imprescindible para que todos los intervinientes y los medios utilizados se unan de forma que ello repercuta favorablemente en las buenas relaciones dentro del equipo y en el producto final. Para Zerilli (citado en Medina, 2001: 70), «es la acción dirigida a sincronizar y armonizar constantemente entre sí, y en función de programas establecidos, las actividades, los medios y los hombres empleados para la consecución de objetivos». La coordinación puede ser interna, es decir, la sincronización de todos los esfuerzos que se realizan en el seno de la organización, encaminada a la consecución de los objetivos, y externa, cuando integra los esfuerzos de la organización con otras organizaciones afines o no.

4.3.3 La dirección

La dirección es un elemento fundamental para el correcto funcionamiento de las organizaciones; favorece las relaciones y la comunicación entre los miembros del equipo de trabajo, proporciona un clima favorable que permite el desarrollo de los proyectos y finalmente encamina los esfuerzos de todos hacia la consecución de las metas propuestas. Para Kreitner y Kinicki (1996: 8), «la dirección es el proceso de trabajo con o a través de otras personas con el fin de conseguir objetivos organizativos de un modo eficaz».

Una de las funciones principales del directivo es establecer y favorecer las relaciones humanas en el seno de la organización, lo que favorecerá su eficacia y el bienestar de los empleados. El modelo autoritario de dirección está dejando paso a otro más democrático y consultivo en el que el director estimula la cooperación y el trabajo en equipo sin declinar aquellas responsabilidades que le son propias en función de su cargo.

Las funciones principales de un directivo se podría resumir en: asesoramiento a los empleados para el desempeño de su función, coordinación de grupos de trabajo, orientación al equipo, creación y potenciación de un clima favorable en la empresa, planificación de recursos y representación externa de la organización. Para desempeñar satisfactoriamente la dirección, se deben dar una serie de destrezas naturales y adquiridas que influyen positivamente en el trabajo, tales como: don de gentes, entusiasmo, audacia, motivación, resistencia al desánimo, capacidad de escucha, confianza en las capacidades de los empleados, habilidad para expresar ideas, destreza para trabajar en equipo y búsqueda de formación permanente. Dirigir supone un reto que hay que afrontar con capacidad de autocrítica y en búsqueda permanente del mejor modelo en consonancia con las nuevas demandas que la sociedad plantea a las organizaciones. Una dirección que evalúa y se evalúa está más cerca de lo que debe ser.

En la actualidad las transformaciones sociales y los consecuentes cambios en las organizaciones están teniendo lugar de forma muy rápida, lo

que demanda de éstas una adaptación constante en su estructura y relación con las demás. Estos cambios de mentalidad y de abordaje práctico en las organizaciones se producen lentamente debido a la inercia de una cultura empresarial muy consolidada. Las vías de aprendizaje a través de las cuales las organizaciones pueden llevar a cabo esta transformación son la teoría, la investigación y la práctica.

— Tal como expresa Lewin, «no hay nada más práctico que una buena teoría». La teoría es el cuerpo de conocimiento necesario sobre el que se sustenta la acción profesional, ya que dota de marco conceptual, define términos clave y proporciona un punto de partida para la investigación y la práctica.
— La investigación proporciona a los responsables de la dirección información acerca de cuestiones relevantes para el desempeño de su función sobre relaciones profesionales y personales en la organización, calidad y ajuste de su oferta a las demandas sociales.
— La experiencia práctica contrastada es una fuente de aprendizaje válido y proporciona una continua alimentación. La observación de lo inmediato, del aquí y del ahora, la comparación de buenas o malas prácticas y la constante evaluación sobre lo realizado constituyen el cuerpo de la práctica reflexiva, que enriquece a su vez la teoría y la investigación. Todas ellas se refuerzan mutuamente y no se podrían entender de manera aislada sino formando una secuencia lógica.

5. Bibliografía básica comentada

J. Fernández Barrera (1997): *La supervisión en el trabajo social*, Barcelona, Paidós.

La autora parte de la historia de la supervisión en el Trabajo Social y de su evolución, con especial referencia a nuestro país. Señala los siguientes tipos de supervisión: administrativa, educativa y de apoyo. Plantea el tema de los registros y la documentación y las aportaciones en este campo de las nuevas tecnologías y hace especial hincapié en el secreto profesional y la privacidad de los datos. Finaliza con la evaluación de la supervisión en los ámbitos profesional y académico.

T. Fernández García y A. Ares Parra (coords.) (2002): *Servicios Sociales: Dirección, gestión y planificación*, Madrid, Alianza Editorial.

Obra de conjunto en la que se parte del sistema público de servicios sociales y su desarrollo en España. Prosigue haciendo un repaso a aspectos como organización, planificación y dirección. Señala la importancia del equipo: estructura, competencias, comunicación y las estrategias de resolución de conflictos en el proceso de gestión. Se plantea también el tema de la calidad, con la aportación de programas específicos aplicables al sistema de servicios sociales. Otros temas tratados son los presupuestos y las nuevas tecnologías. Finaliza con la evaluación: actores, tipos, momentos y técnicas.

M. Juárez (ed.) (1993): *Trabajo social e investigación. Temas y perspectivas*, Madrid, Universidad Pontificia Comillas.

Esta obra reúne aportaciones de diversos autores que proporcionan una visión global y completa acerca de la investigación en Trabajo Social. En la primera parte se expone por qué el Trabajo Social es una profesión comprometida con los valores de la política social del bienestar. Se señala la importancia de la investigación para el crecimiento de la disciplina, partiendo de su historia en la profesión, con especial referencia a España, y se analizan las necesidades y temas de investigación y cómo incorporarlas a la práctica. Se ofrecen algunos diseños, metodologías y técnicas. Para finalizar se expone el tema de la información para la investigación.

M. A. Medina Tornero (1999): *Gestión de Servicios Sociales*, Murcia, Diego Marín.

El libro supone una buena aportación sobre el tema de la organización de servicios sociales: concepto, elementos, objetivos, estructura, etc. Añade instrumentos para describir las organizaciones: organigrama, manual de organización, manual de procedimiento, y una descripción de las características específicas de la organización de servicios sociales por la propia estructura de los centros, las prestaciones a los usuarios, los recursos humanos, la participación y la descentralización. Dedica abundantes páginas a la planificación: concepto, niveles, tipos, etc., y a la gestión de calidad. Finaliza con la descripción de la evaluación como parte fundamental del proceso organizativo: modelos, instrumentos y técnicas.

6. Bibliografía complementaria

Acero Sáez, C. (2000): «Evaluación de la práctica. Integración investigación-práctica en Trabajo Social», *Trabajo Social Hoy*, n.º 27, pp. 74-90, Madrid.

Aguilar, M. J. (1994): *Introducción a la Supervisión*, Buenos Aires, Lumen.

Alemán Bracho, C., y J. Garcés Ferrer (dirs.) (1996): *Administración social: servicios de bienestar social*, Madrid, Siglo XXI.

Alonso Seco, J. M., y B. Gonzalo González (2000): *La asistencia social y los servicios sociales en España*, Madrid, BOE.

Amescua, C., y A. Jiménez (1996): *Evaluación de programas sociales*, Madrid, Díaz de Santos.

Ander-Egg, E., y M. J. Aguilar (1989): *Cómo elaborar un proyecto*, San Isidro, Argentina, Instituto de Ciencias Sociales Aplicadas.

— (1990): *Introducción a la planificación*, Madrid, Siglo XXI.

— (1991): *Administración de Programas de Acción Social*, Madrid, Siglo XXI.

Aylwin de Barros, N., M. Jiménez de Barros y M. Quesada de Greppi (1978): *Un enfoque operativo de la metodología del Trabajo Social*, Buenos Aires, Humanitas.

Báñez Tello, T., y J. Peña Rodrigo (2000): «La formalización de conocimientos en el Trabajo Social a partir de la evaluación de una experiencia de intervención social», en *Cambio social. Relaciones humanas. Nuevas tecnologías. Enfoques para una formación de futuro*, vol. I, pp. 179-193, Ponencias III Congreso Escuelas Universitarias de Trabajo Social, Zaragoza, Mira.

Barbero, J. M. (2000): «La intervención y su reflexividad en el conocimiento. La situación de Trabajo Social», en *Cambio social. Relaciones humanas. Nuevas tecnologías. Enfoques para una formación de futuro*, vol. I, pp. 161-177, Ponencias III Congreso Escuelas Universitarias de Trabajo Social, Zaragoza, Mira.

Bonavia, T., e I. Quintanilla (1998): «Los efectos del trabajo directivo sobre la satisfacción vital», en De Diego y Valdivieso (coords.), *Psicología del Trabajo*, pp. 51-61, Madrid, Pirámide.

Brown, A., e I. Bourn (1998): *The social work supervisor*, Filadelfia, Open University Press.

Coulshed, V. (1998): *La gestión del trabajo social*, Barcelona, Paidós.

De Dios Francos, A. (1998): «Burnout: un modelo de estrés laboral», en J. J. de la Gándara, *Estrés y Trabajo*, pp. 89-135, Madrid, Cauce.

De Poy, D., A. Hartman y D. Haslett (1999): «Critical action research: a model for social work knowing», *Social Work*, n.º 44 (6), pp. 560-569.

Delgado, J. F., y A. Maroto (comp.) (1998): *Hacia los servicios sociales del año 2000*, Madrid, Imserso.

Díaz Martínez, J. A., y M. J. Salvador Pedraza (2000): *Nuevas perspectivas de los servicios sociales*, Madrid, UNED.

Escartín, M. J., y E. Suárez (1994): *Introducción al Trabajo Social I*, Alicante, Amalgama.

Espinoza Vergara, M. (1983): *Evaluación de proyectos sociales*, Buenos Aires, Humanitas.

— (1989): *Programación*, Buenos Aires, Humanitas.

Fernández Barrera, J. (1997): *La supervisión en el Trabajo Social,* Barcelona, Paidós.

Fernández García, T., y A. Ares Parra (coord.) (2002): *Servicios sociales: dirección, gestión y planificación*, Madrid, Alianza Editorial.

Ford, K., y A. Jones (1987): *Student Supervision*, Londres, British Association of Social Workers.

Friedlander, V. A. (1969): *Dinámica del Trabajo Social*, México, Pax.

Gaitán, L. (1993*a*): «Necesidades y temas de investigación en Trabajo Social», en M. Juárez (ed.), *Trabajo Social e investigación. Temas y perspectivas*, pp. 47-62, Madrid, Universidad Pontificia Comillas.

— (1993*b*): «La Investigación y el Trabajo Social», en M. Juárez (ed.), *Trabajo Social e investigación. Temas y perspectivas*, pp. 33-46, Madrid, Universidad Pontificia Comillas.

Garcés Ferrer, J. (1992): *Administración social pública*, Valencia, Tirant lo Blanch.

—, y M. L. Vallina (1996): «Gerencia de servicios sociales», en C. Alemán y J. Garcés (dirs.), *Administración social: servicios de bienestar social*, pp. 475-503, Madrid, Siglo XXI.

Gibbs, A. (2001): «The changing nature and context of social work research», *British Journal of Social Work*, n.º 31, pp. 687-704.

Gil Parejo, M. (1998): «La investigación en Trabajo Social: realidad y expectativas», en *Actas del II Congreso de Escuelas Universitarias de Trabajo Social*, pp. 163-174, Madrid, Universidad Complutense.

— (2000): «Investigación e intervención social. Algunas claves para la producción de conocimientos en Trabajo Social», en *Actas del III Congreso de Escuelas Universitarias de Trabajo Social*, pp. 91-96, Zaragoza, Mira.

Hawkins, P., y R. Shohet (1989): *Supervision in the Helping Professions*, Nueva York, Open University Press.

Hernández Hernández, M. D. (2000): «Líneas de investigación abiertas en Trabajo Social», en *Cambio social. Relaciones humanas. Nuevas tecnologías. Enfoques para una formación de futuro*, vol. I, pp. 145-160, Ponencias III Congreso Escuelas Universitarias de Trabajo Social, Zaragoza, Mira.

Juárez, M. (ed.) (1993): *Trabajo Social e investigación. Temas y perspectivas*, Madrid, Universidad P. Comillas.

Kadushin, A. (1992): *Supervision in Social Work*, Nueva York.

Kahn, A. J. (1999): «The social work research domain in historical perspective: the first 100 years», en M. Potocky-Tripodi y T. Tripodi (eds.), *New Directions for Social Work Practice Research*, pp. 9-38, Washington, National Association of Social Workers.

Kisnerman, N., y M. I. G. Gómez (1982): *El Método: Investigación*, Buenos Aires, Humanitas.

Kreitner, R., y A. Kinicki (1996): *Comportamiento de las organizaciones*, Madrid, Irwin.

Lauffer, A. (1984): *Understanding your social agency*, Londres, Sage.

Longres, J. (1976): *Introducción a la Supervisión*, Barcelona, Publicaciones del Grupo de Investigación en Trabajo Social.

— (1977): *El Macro campo de fuerzas en la Supervisión*, Barcelona, Publicaciones del Grupo de Investigación en Trabajo Social.

López Cabanas, M., y F. Chacón Fuertes (1997): *Intervención psicosocial y servicios sociales*, Madrid, Síntesis.

Marina, J. A., y M. López Penas (1999): *Diccionario de los sentimientos*, Barcelona, Anagrama.

Martínez-Brawley, E. E. (2001): «Searching again and again. Inclusion, heterogeneity and social work research», *British Journal of Social Work*, n.º 31, pp. 271-85.

Medina Tornero, M. E. (2001): «Evaluación de los servicios sociales comunitarios», en *III Jornadas de Psicología de la Intervención Social*, Madrid, Inserso.

— (1999): *Gestión de servicios sociales*, Murcia, Diego Marín.

Mintzberg, H. (1988): *La estructuración de las organizaciones*, Barcelona, Ariel.

Moix Martínez, M. (1991): *Introducción al trabajo social*, Madrid, Trivium.

Payne, C., y T. Scott (1984): *Developing supervision of teams in field and residential social work*, parte I, Washington, National Institute of Social Work.

Peiró, J. M., y M. E. Medina (1996): «Aspectos psicosociales de la gestión de servicios sociales», en *IV Jornadas de Intervención Social*, pp. 1147-1183, Madrid, Inserso, Colegio Oficial de Psicólogos.

Pérez Serrano, G. (1993): *Elaboración de proyectos sociales: casos prácticos*, Madrid, Narcea.

Porcel, A., y C. Vázquez (1995): *La Supervisión. Espacio de aprendizaje significativo. Instrumento para la gestión*, Zaragoza, Certeza.

Potocky-Tripodi, M., y T. Tripodi (eds.) (1999): *New directions for social work practice research*, Washington, National Association of Social Workers.

Powell, J. (2002): «The changing conditions of social work research», *British Journal of Social Work*, n.º 32, pp. 17-33.

Rodríguez Berrio, A. (2000): «La singularidad de la investigación en Trabajo Social», en *Cambio social. Relaciones humanas. Nuevas tecnologías. Enfoques*

para una formación de futuro, vol. I, pp. 131-143, Ponencias III Congreso Escuelas Universitarias de Trabajo Social, Zaragoza, Mira.

Rubiol, G. (1972): «La investigación en Trabajo Social», en *Memoria del II Congreso Nacional de Asistentes Sociales*, Madrid, Marsiega.

Shulman, L. (1993): *International Supervision*, Washington, National Association of Social Workers Press.

Trevillion, S. (2000): «Social work research: what kind of knowledge/knowledeges?», *British Journal of Social Work*, n.º 30, pp. 429-432.

Tuerlinckx, J., y L. de Bray (1966): *La asistencia social individualizada*, Madrid, Aguilar.

Woods, R. (1998): «Social worker or policeman? Stresses of the moral guardians», en R. Davies, *Stress in Social Work*, pp. 115-126, Londres, Jessica Kingsley Publishers.

Zamanillo, T., y L. Gaitán (1991): *Para comprender el Trabajo Social*, Estella, Verbo Divino.

Zerilli, A. (1990): *Fundamentos de organización y dirección general*, Bilbao, Deusto.

16. La intervención profesional: espacios y prácticas profesionales

Francisco Gómez Gómez

1. Introducción

Existe desde hace tiempo un arraigado debate sobre la necesidad de crear nuevas prácticas, lo que en Europa se han denominado «modelos de buenas prácticas», con las que enfrentarnos a la realidad social en la que pretendemos intervenir. Pero la práctica social encaminada a la intervención con individuos, grupos y comunidades casi siempre estuvo más próxima o al campo de la política, de la planificación de los recursos en función de los estudios de las necesidades (National Institute for Social Work, 1992), o al campo de la terapia, de la intervención más directa realizada cara a cara. Por eso es por lo que la intervención social siempre ha tenido un mayor desarrollo en el ámbito del Trabajo Social y no en otras áreas próximas.

La psicoterapia, nacida a partir de las teorías de Freud, fijó su atención en el análisis de la personalidad y se fundamentó más en las frustraciones surgidas en la niñez que en las relaciones sociales a lo largo de la vida. Pero no toda intervención con individuos, familias y grupos sociales debe ser calificada como psicoterapia necesariamente, y desde los grupos sociales existen muchas posibilidades de hacer, de intervenir, de crear nuevas formas, etc., que están por desarrollar. Y nos resulta evidente que dicho desarrollo puede llevarse a cabo a la sombra de las mismas teorías que dieron lugar al crecimiento de la terapia familiar y de otras próximas a ella.

Marinoff (2000: 43-58) afirma refiriéndose al asesoramiento filosófico que es mucho más saludable vivir la vida que cavar constantemente en bus-

ca de sus raíces, pues si cada día se cavara la más resistente de las plantas, ésta jamás llegaría a prosperar, por más abono que se agregara al agua de riego. La vida no es una enfermedad. No podemos cambiar el pasado. El asesoramiento filosófico parte de estas premisas con el ánimo de ayudar a las personas a desarrollar formas productivas de ver el mundo y, por consiguiente, a trazar un plan general de actuación en la vida cotidiana. Él dice que, a causa del énfasis posfreudiano que se pone en las enfermedades de origen biológico con síntomas mentales o emocionales (y en la receta de medicamentos para controlarlos), la psiquiatría únicamente afecta a una parte muy pequeña de la población. Quienes padecen disfunciones debido a enfermedades físicas que escapan por completo a su control (como los maníacos depresivos) se ven aliviados por la medicación. Para hacer frente a un problema de esta clase, hay que dirigirse a la consulta de un psiquiatra. Ahora bien, si nuestro problema está relacionado con la identidad, los valores o la ética, lo peor que podemos hacer es que alguien nos asigne una enfermedad mental y nos extienda una receta. Ninguna pastilla hará que nos encontremos a nosotros mismos, que alcancemos nuestras metas o que obremos como es debido. La única manera de obtener una solución real a un problema personal consiste en abordarlo, resolverlo, aprender de él y aplicar lo que se aprenda en el futuro.

Lo que vamos a desarrollar de forma introductoria en este capítulo sobre espacios y prácticas profesionales son algunos de las nuevos modelos emergentes de intervención, que parten de los que ya existían anteriormente y que son citados en otros capítulos de este libro.

Por último, antes de terminar esta introducción, queremos hacer una breve referencia al Espacio Europeo de Enseñanza Superior y en concreto a su programa «Tuning Educational Structures in Europe» porque en él se utilizó un cuestionario dirigido a graduados y a empleadores que dio en sus resultados más importancia a las competencias interpersonales y sistémicas que a las instrumentales.

El cuestionario definitivo comprende las siguientes 30 competencias:

Instrumental competences

— Capacity for analysis and synthesis
— Capacity for organization and planning
— Basic general knowledge
— Grounding in basic knowledge of the profession
— Oral and written communication in your native language
— Knowledge of a second language
— Elementary computing skills
— Information management skills (ability to retrieve and analyse information from different sources)
— Problem solving
— Decision-making

Interpersonal competences
— Critical and self-critical abilities
— Teamwork
— Interpersonal skills
— Ability to work in an interdisciplinary team
— Ability to communicate with experts in other fields
— Appreciation of diversity and multiculturality
— Ability to work in an international context
— Ethical commitment

Systemic competences
— Capacity for applying knowledge in practice
— Research skills
— Capacity to learn
— Capacity to adapt to new situations
— Capacity for generating new ideas (creativity)
— Leadership
— Understanding of cultures and customs of other countries
— Ability to work autonomously
— Project design and management
— Initiative and entrepreneurial spirit
— Concern for quality
— Will to succeed

El conocimiento de informaciones técnicas pasa a un segundo término, y la atención queda fijada en la adquisición de competencias para las relaciones interpersonales, la resolución de los conflictos, la aplicación de la teoría a la práctica, la capacidad de trabajo autónomo, etc. Se buscan unos nuevos modelos de aprendizaje que capaciten a los profesionales para el desempeño de sus funciones. Un ejemplo próximo a dichos modelos es el método PBL (basado en la resolución de problemas), que desde 1970 viene aplicándose en las ciencias de la salud, el derecho, los MBA, etc. La metodología PBL se apoya en el tratamiento de situaciones de la vida real, método de caso, aprendizaje autodirigido, trabajo en grupo, etc. En él el aprendizaje es la actividad fundamental, mientras que la enseñanza es una actividad de apoyo. Por ello, se emplea el aprendizaje en contexto y se busca la aplicabilidad del conocimiento fuera del marco educativo.

2. Los modelos teóricos y de intervención profesional

— He estado cuatro meses contigo y no me has enseñado ningún método o técnica...

— ¿Método? —dijo el Maestro—.¿Y para qué demonios quieres un método?
— Para obtener la libertad interior.

El maestro rompió a reír y dijo:

— La verdad es que necesitarás una gran habilidad para liberarte mediante esa trampa que llaman «método» (Anthony de Mello).

Lo primero que queremos definir en este punto es qué es lo que entendemos por modelo, pues a nuestro juicio existe bastante confusión al respecto, al menos en las ciencias sociales.

Hay un repertorio, bastante amplio de publicaciones que se refieren a los modelos teóricos, a los modelos de intervención, a los modelos de práctica, etc., pero muchas veces nos hemos sentido incapaces de comprender lo que había detrás de cada uno de los modelos expuestos. Creemos que un modelo teórico es aquel que se fundamenta en una/s teoría/s explícita/s y conocida/s. Por ejemplo: el modelo psicoanalítico, el marxista, el sistémico, el interaccionista, etc. De forma paralela, un modelo de intervención profesional es aquel que se basa en un modelo teórico para llevar a la práctica dichos conocimientos.

En las ciencias sociales, y sobre todo en el Trabajo Social, existe cierta tendencia a citar modelos que después no son definidos o no se aclara, suficientemente, en qué consisten o qué teoría les sustenta. Se les denomina de diferentes formas, con lo que parecen algo novedosos, pero después, cuando miramos detrás de esos nombres, no encontramos de manera explícita su fundamentación.

Podríamos extendernos y citar, a este respecto, multitud de ejemplos, pero sólo nombraremos uno para que sirva como explicación. Moix (1991: 507-528) dedica todo un capítulo a enumerar los diversos modelos de práctica. Cita los siguientes: el Trabajo Social con casos, el Trabajo Social con grupos, el Trabajo Social con comunidades, el psicosocial, el funcional, el solucionador de problemas, el modificador del comportamiento, el del trabajo con casos centrado en las tareas, el basado en la competencia, el de la terapia familiar, el de la intervención en crisis, el de la socialización de adultos, el de las metas sociales, el de las metas remediales, el de las metas recíprocas, el de desarrollo de una localidad, el de la planificación social, el de la acción social, el modelo generalista, el fundado en los problemas y en los grupos de población, el basado en la distinción entre «servicios directos» y «servicios indirectos». La simple lectura de estos títulos, a los que se dedica en su mayoría menos de una página para su explicación, ejemplifica a la perfección lo contrario de lo que nosotros entendemos por modelo.

Es evidente que las diferentes teorías, y sus autores, no se corresponden con la división de las ciencias sociales y humanas tal y como hoy las cono-

cemos. Además, dichas teorías y los distintos autores no pueden ser patrimonio exclusivo de ninguna de ellas, pues cuando, por ejemplo, Marx y Freud escribieron sus obras no lo hicieron pensando en la división de las distintas ciencias sociales y humanas, que fueron a las que después se aplicaron sus conocimientos. La división de las ciencias sociales y humanas en sociología, psicología, economía, medicina, Trabajo Social, etc., responde más a unos intereses gremiales que a otros intereses que se propongan servir al hombre, si entendemos a éste como un ser biopsicosocial que no tiene que ser dividido en función del objeto de estudio de cada una de las ciencias. Un ejemplo de esto lo encontramos en Rocher (1973: 205-206) cuando se plantea la pregunta: «¿Fueron Marx y Engels sociólogos?», y responde de la siguiente forma:

> Marx fue el mayor y menos dogmático de todos los fundadores de la sociología, pese a todos los dogmatismos filosóficos o políticos que creen poder invocarle […] Marx fue, primero y ante todo, un sociólogo. Y la sociología es lo que constituye la unidad de su obra. […] La afirmación de que Marx ha reducido toda la vida social a la vida económica es radicalmente falsa, ya que hizo exactamente lo contrario: demostró que la vida económica no es más que una parte integrante de la vida social…

Nosotros nos vamos a centrar en unos modelos que por su amplitud de miras podrían denominarse metamodelos, por ser cada uno de ellos un modelo de modelos. En cada uno caben otros modelos de intervención profesional. Así, ninguno es excluyente, sino que por el contrario favorece la confluencia. Los modelos fenomenológico, de la comunicación humana, sistémico, de redes sociales y de las constelaciones familiares suponen cada uno de ellos en sí mismos un campo lo suficientemente extenso como para permitir aplicar otros conocimientos que provengan de teorías que sean válidas en un momento determinado para la práctica profesional. Ni que decir tiene que dejaremos fuera otros modelos, tanto teóricos como prácticos, pero era preciso establecer una frontera y hemos decidido establecerla eligiendo los modelos que desarrollamos y no otros, que pueden, en último caso, como ya se ha dicho, ser aplicados dentro de los que hemos elegido.

3. El modelo fenomenológico

El modelo fenomenológico nació, fundamentalmente, a partir de las corrientes filosóficas de la fenomenología, de Husserl, y del existencialismo de Martin Heidegger y Karl Jaspers (véase el cuadro 16.1). Este último profundizó filosóficamente en el tema de conocerse a sí mismo y de entender la verdad.

Jaspers (1993) plantea que la psicopatología fenomenológica supone una descripción de los fenómenos de conciencia del paciente, de sus mundos

Cuadro 16.1 Autores importantes de los modelos fenomenológico, existencial y humanista

Husserl	Interpreta la relación entre sujeto y objeto en términos de intencionalidad de la conciencia, la cual no agota su esencia porque es una corriente de experiencias vividas y la intencionalidad sólo es el carácter de estas experiencias.
Scheler	Diseña su sociología filosófica mediante una teoría de la persona como fundamento de una teoría de la comprensión interpersonal. La simpatía comporta la trascendencia recíproca de las personas y es el fundamento de su autonomía, su posibilidad de comprensión y su entendimiento.
Heidegger	La conciencia llama al hombre a la existencia auténtica, a lo que él es auténticamente y no puede dejar de ser. Todo su proyectar y su trascender le impulsa a la condición en que primitivamente se hallaba y lo liga a ella.
Jaspers	Mantuvo que la imagen total que podemos construir del mundo para nosotros es el mundo mismo, pero, en verdad, no es la imagen del mundo, sino de un cosmos, particular y singular punto de vista entre los muchos que hay en el mundo. Lo que buscamos es el mundo como totalidad absoluta, y lo que encontramos es un cosmos vinculado a un punto de vista particular, al lado de los otros, en la totalidad del mundo.
Unamuno	No acepta la verdad abstracta y objetiva por considerarla inoperante y estéril. Un tema para él fundamental es el de la incertidumbre, que por ser incierta se esfuerza por testimoniarse en la acción.
Ortega y Gasset	La inteligencia, la ciencia y la cultura son utensilios para la vida. Los problemas tienen que ver con la actitud en relación a las cosas. Su frase: «yo soy yo y mi circunstancia» resume gran parte de sus planteamientos.
Simmel	Afirmó que el deber ser era «una categoría de pensamiento», con el mismo título que el ser, aunque reconociendo que actúa y vive solamente en la conciencia empírica del hombre. Estaba en contra de la verdad absoluta, pero reconocía su carácter pragmático. Pues si se le niega su valor absoluto, sólo le queda el criterio de su utilidad, es decir, su referencia a la praxis. El presente incluye el pasado. La unidad del todo se reduce a la acción recíproca de los elementos.
Von Wiese	Es el continuador de Simmel y sustituye el término «acción recíproca», casi siempre inexacto (puesto que la influencia de los individuos no es jamás exactamente recíproca), por el de «relación recíproca»,

Cuadro 16.1 *(Continuación)*

	que no se presta a discusión (pues incluso entre un maestro y un discípulo, y aun cuando la titularidad de la acción proceda del maestro y se ejerza sobre el discípulo, existe una relación recíproca). La sociología estudia la sociedad misma tal como se forma y organiza en las relaciones de los individuos entre sí. Es misión del sociólogo la de desarrollar en sí mismo una óptica especial, la de percibir siempre, aun en el seno de las formaciones más estables y complejas, el movimiento ininterrumpido, fundamental, de los hombres que se aproximan y se separan entre sí, que se influyen recíprocamente. De este modo se logrará adquirir conciencia de la naturaleza misma de lo social, siempre presente y siempre ignorada.
Tönnies	Distingue entre dos formas de agrupamientos humanos: comunidad y sociedad, una fundada sobre el modelo del organismo viviente y la otra análoga a una máquina construida; pero tan naturales son la una como la otra, puesto que la segunda deriva de la primera por un inevitable proceso. La profunda solidaridad formada por la armonización de los sentimientos que se manifiesta en la familia debe desaparecer fatalmente en pro de un orden exterior legal, jurídico, cuando la división de la propiedad y la oposición de los intereses separan a los miembros del grupo.
Cooley	Distinguió entre «grupos primarios» y «grupos secundarios». Los grupos primarios se caracterizan por la íntima asociación y cooperación cara a cara de sus miembros. Los llamó primarios en el sentido en que resultan esenciales para la formación de la naturaleza social y de los ideales del individuo. Son por lo general grupos reducidos, como la familia, en los que la interacción directa es muy intensa. Los grupos primarios son un fin en sí mismos, mientras que los grupos secundarios son un medio para alcanzar un fin.
Vierkandt	Se esfuerza por descubrir la realidad del conjunto en los individuos y por combinar un doble método de análisis (elemental y totalitario). Vincula la conciencia colectiva de Durkheim (o el espíritu de grupo de Litt) al formalismo simmeliano. Reduce todas las unidades sociales a funciones: considera fundamental el concepto de conexión, puesto que la relación entre individuos constituye el primer proceso de toda sociedad. La antítesis sociedad-comunidad no es suficiente para facilitar el paso del análisis formal a la aprehensión global. La diferenciación individual es sin duda resultado de la historia, y el individuo está siempre formado por el grupo. Cada grupo se caracteriza por un «espíritu» que constituye una individualidad (espíritu de regimiento, de una ciudad, de un país, espíritu prusiano). Este espíritu so-

Cuadro 16.1 *(Continuación)*

	brevive a las generaciones, posee la continuidad y la permanencia en el tiempo propias de un ser colectivo. La vida del grupo está siempre ajustada a un orden (hábitos, costumbres, derechos, leyes) que se impone a todos.
Weber	Planteó que un investigador sin valores no elegiría materia y, por ello, no sería posible la existencia de conocimiento alguno. Para él, el mismo «comprender», lejos de ser un procedimiento intuitivo y emotivo, desemboca en una interpretación constituida esencialmente por una explicación causal. El comprender histórico debe apoyarse en la dimensión objetiva del mundo espiritual. Las uniformidades repetibles en el actuar humano constituyen un actuar social porque se refieren constantemente al actuar de los demás. Distingue entre actuar con intención en comunidad o por ordenación ya establecida en sociedad, tomando dichos conceptos de Tönnies.
Jung*	Sostuvo que para desarrollar la personalidad completa hay que liberarla del poder del inconsciente y que en este proceso pueden redimir a sus antepasados, por lo que el individuo tiene la capacidad de poder otorgar a los muertos el descanso eterno. En este servicio a los muertos el individuo crea una nueva personalidad que contiene todos los elementos vitales en una nueva constelación. Afirmó que el alma colectiva puede llegar a la constelación de modos muy distintos en cada individuo. Así defendió el inconsciente colectivo como: la tierra de los muertos, el reino eterno de los dioses, en definitiva, todo el reino divino del mundo helenístico. También sostuvo que los arquetipos o dominantes eran los que modelaban nuestro comportamiento, por lo que lo universal se encontraba en lo particular, lo sagrado en lo mundano.
Sheldrake*	Mantiene que la morfogénesis es el desarrollo de forma específica y característica de los seres vivos. Los campos morfogenéticos son los que controlan los cambios de forma de las estructuras motoras especializadas de los seres vivos. Estos campos se generan por resonancia mórfica de sistemas similares anteriores. Un concepto importante en este autor es el de sincronicidad, mediante el cual demostró que existen ciertos aprendizajes instrumentales que se pueden adquirir simplemente por pertenecer a una especie, por ejemplo a la humana, si otros individuos de esa especie los incorporan a su memoria, es decir, pasan a pertenecer a sus campos mórficos.
Morin*	Para él en cada «yo» humano hay algo de «nosotros» y del «se». Pues el yo no es puro y no está solo ni es único. Si no existiera el se, el yo no podría hablar. Cada vez que «yo» hablo, se «habla» y «ello» ha-

Cuadro 16.1 *(Continuación)*

	bla, lo que lleva a algunos a pensar que el yo no existe. La concepción compleja del sujeto nos permite enlazar indisolublemente el «yo» al «nosotros», al «se» y al «ello». Retoma la afirmación de Freud: «Donde está el *ello*, el *yo* debe advenir». Lo que no significa que el «ello», que el «se», deban desaparecer, sino que el «yo» debe *emerger*.
Maslow	Establece una jerarquía de necesidades mediante su famosa pirámide, según la cual hasta que no se cubren las de inferior rango no se experimentan las siguientes. Las necesidades por orden de prioridad son: necesidades fisiológicas: comida, agua y sexo; necesidades de seguridad: seguridad, orden y estabilidad; necesidades de amor y pertenencia; necesidades de estima (de uno mismo y de los demás), y necesidad de autorrealización.
Rogers	Su modelo de intervención se basa en la fe en el ideal democrático, en la consideración optimista del ser humano y en la plena confianza en la capacidad el individuo. Consiste en comprender de una manera empática al otro, lo que supone ponerse en su lugar, es decir, internarnos sinceramente en el problema tal y como lo vive el otro sin interpretarlo, sin exponerle nuestro juicio evaluativo, sin suplir responsabilidades para encontrar sus propias soluciones, sin tranquilizarle ni inquirirle; consiste, por el contrario, en reflejar y esclarecer, sin deformarla, la vivencia del otro.

* A estos autores los hemos incluido en este cuadro por considerarlos importantes para este modelo de intervención, aunque no pertenezcan propiamente a las corrientes teóricas de los demás autores recogidos en él.

FUENTE: Elaboración propia a partir de R. Aron (1965), E. Morin (1995), R. Noll (2002), R. Sheldrake (1990), P. D. Schultz y S. E. Schultz (2003), F. Tönnies (1979) y V.V.A.A. (1988).

subjetivos, sin tener ninguna noción del porqué, de a qué se deben. Para llevar a cabo esta descripción hay que dejar de lado todas las teorías e interpretaciones; por eso defiende la compresión estática como saber captar las vivencias del enfermo. Lo difícil es distinguir entre conocer y valorar, pero es necesario acercarse a la persona libremente, sin prejuzgar. Según él, tan sólo un conocer en el que se identifica el que conoce es un pleno conocer. Si nos esforzamos en captar la vivencia, entonces comenzamos a comprender a la persona, y cuando le devolvemos que le hemos comprendido, ésta se siente aliviada. Pero cuando hemos captado la vivencia tenemos tendencia a dar una explicación sobre ella, y el método explicativo crea relaciones de causalidad. No debemos pasar por alto el hecho de que el avance tecnológico, que nadie puede negar, no nos proporciona ayuda para comprender mejor el mundo y al hombre. La ciencia no es el único camino, ni siquiera

el más directo, para llegar a la verdad. A ella se puede llegar por caminos muy distintos, como el arte o la poesía (Russell, 1992).

Probablemente a lo largo de la historia y en las sociedades avanzadas nunca las personas hayan estado tan bien atendidas en la satisfacción de sus necesidades más básicas, pero quizás tampoco nunca hayan sido tan poco comprendidas y tan mal escuchadas. Cuando escuchamos al otro atentos a sus vivencias podemos lograr comprender lo que le ocurre. En esto consiste básicamente el método comprensivo, el cual tiene como objetivo principal la búsqueda de sentido.

Frankl (1996: 98-118) describe la búsqueda por parte del hombre del sentido de la vida como una fuerza primaria y no como una «racionalización secundaria» de sus impulsos instintivos. El hombre logra así alcanzar un significado que satisface su propia voluntad de sentido. Mantiene que algunos autores defienden que los sentidos y los principios no son otra cosa que «mecanismos de defensa», «formaciones y sublimaciones de las reacciones», pero él no quiere vivir simplemente por mor de sus «mecanismos de defensa» ni estaría dispuesto a morir por sus «formaciones de las reacciones», porque el hombre es capaz de vivir e incluso de morir por sus ideales y principios.

La voluntad de sentido del hombre puede también frustrarse, en cuyo caso se habla de la frustración existencial. El término «existencia» se puede utilizar de tres maneras: para referirse a la propia (1) *existencia*, es decir, el modo de ser específicamente humano; (2) el *sentido* de la existencia, y (3) el afán de encontrar un sentido concreto a la existencia personal, o, lo que es lo mismo, la *voluntad* de sentido.

Las nuevas teorías del conocimiento plantean que la información no se puede procesar, que lo que se puede procesar son señales; por ello el observador y lo observado son lo mismo y se co-construyen mutuamente (Foerster, 1997). Así, resulta bastante pertinente crear microprácticas que, a su vez, den lugar a teorías que busquen el desarrollo del sí mismo, del ser, o al menos la integración de dicho ser en su hacer, en sus explicaciones, evitando la objetividad que hasta el presente había planteado la ciencia y que suponía la propia exclusión del sujeto que explicaba lo que ocurría (Gómez, Canteras, Torre y Alcoba, 1998: 13-14).

Jaspers (1993) expone un concepto de verdad del que, a nuestro juicio, pueden surgir nuevas fuerzas para intervenir de forma creativa en los grupos y dar lugar a cambios que pueden ser sorprendentes. Dice que la verdad puede provocar dolor, puede llevarnos a la desesperación. Pero puede satisfacernos profundamente —sólo mediante el ser verdad, independientemente de su contenido—, pues la verdad existe. La verdad alienta; una vez que se ha comprendido, surge el impulso de seguirla irresistiblemente. La verdad sostiene: existe en ella una indestructibilidad que la une al ser.

3.1 Las técnicas no directivas

Quiero que me oigas sin juzgarme.
Quiero que opines sin aconsejarme.
Quiero que confíes en mí sin exigirme.
Quiero que me ayudes sin intentar decidir por mí.
Quiero que me cuides sin anularme.
Quiero que me mires sin proyectar tus cosas en mí.
Quiero que me abraces sin asfixiarme.
Quiero que me animes sin empujarme.
Quiero que me sostengas sin hacerte cargo de mí.
Quiero que me protejas sin mentiras.
Quiero que te acerques sin invadirme.
Quiero que conozcas las cosas mías que más te disgustan.
Quiero que las aceptes y no pretendas cambiarlas.
Quiero que sepas que HOY cuentas conmigo…

Sin condiciones (Jorge M. Bucay).

Las técnicas no directivas parten de la posibilidad de establecer un tipo de relación con otra persona, emocionalmente alterada, para ayudarle a que pueda integrarse en su vida de una manera más amable. Su hipótesis principal de trabajo es que el hombre es capaz de considerar de una forma constructiva los problemas que se le plantean. Y la segunda hipótesis en la que se sustentan es que la persona que encuentra por sí misma la solución a sus problemas se hace más competente para responsabilizarse de su vida.

En las dos hipótesis anteriores se fundamenta un método de intervención basado únicamente en la escucha. Ésta podrá llevarse a efecto siempre que haya otra persona que necesite ser escuchada y un profesional que pueda escuchar lo que le quieren contar. Esto, a veces, no resulta nada fácil, pues para poder escuchar al otro tenemos que acercarnos a él libres de temores y reconociendo que el otro tiene más información sobre sí mismo que nosotros, que él es su mejor experto. Los efectos que produce la escucha activa son: 1) la aceptación y 2) mostrar interés mediante el seguimiento, con lo que la persona se siente animada a hablar y con eso se desahoga. A menudo, el problema es vivir lo que se está viviendo, y la escucha activa ayuda al reflejar el sentimiento, con lo que la persona toma conciencia sobre su situación.

Fue Carl Rogers quién creó este método de intervención fenomenológico basado en la comprensión empática, la cual es diferente de los métodos tradicionales utilizados por la psicoterapia. Fue a partir de la corriente existencialista cuando se desarrolló el modelo humanista como contraposición al modelo psicoanalítico de Freud que dio lugar al desarrollo de la psicoterapia. Éste era directivo, y el profesional era el experto en la sala de consul-

ta, por lo que copiaba el modelo de la profesión médica en la que el profesional tiene el conocimiento y la sabiduría. Rogers fue el primero en exponer un modelo de tipo humanístico y siempre estuvo comprometido con la investigación; por eso estaba dispuesto a grabar sus sesiones para hacerlas accesibles al estudio, lo que le valió ser acusado por los freudianos de violar el carácter sagrado de la relación analítica, al rechazar Freud el estudio del proceso terapéutico. Fue pionero en utilizar dicho material en cursos de formación. De hecho, casi todos los cursos de asesoramiento en Estados Unidos siguen alguno de sus modelos: escuchar cintas, llevar a cabo juegos de roles, observar demostraciones en vivo, participar en terapias personales y grabar entrevistas realizadas por participantes. Como afirma Vilas-Boas Bowen:

> Carl Rogers fue un hombre valiente. En una época en la que sólo se sabía lo que sucedía en las sesiones de psicoterapia a través de lo que relataba el propio profesional, él rompió con el tabú del secreto, permitiéndose filmar y publicar sus entrevistas transcritas literalmente. De este modo, no sólo introdujo uno de los métodos más valiosos para la enseñanza de la psicoterapia, sino que se puso a sí mismo bajo el microscopio para ser analizado por amigos y enemigos (en Farber, Brink y Raskin, 2001: 10).

Cambió la denominación de «paciente» por la de «cliente», que aunque tampoco resulta, a nuestro juicio, muy afortunada, al menos rompe con los aspectos referidos a la enfermedad. Así, a lo largo de su vida, cualquier persona puede como «cliente» recurrir a un asesoramiento sin necesidad de estar enfermo ni de someterse a una psicoterapia, y es aquí donde la intervención profesional de los trabajadores sociales encuentra, también, un campo abonado donde desarrollar algo distinto y nuevo (Gómez, Lorente, Munuera y Pérez, 1992: 139-150).

3.2 Principios filosóficos del modelo de intervención no directivo

El clima social y político de gran parte del siglo XX en Estados Unidos, las guerras, los conflictos sociales, el desarrollo científico y técnico influyeron de tal manera en Rogers (1989) que intentó dar respuesta a algunos de los problemas con los que se enfrentaba la sociedad americana de su tiempo, las relaciones entre las personas. Ello es resultado de la enorme necesidad que tenemos de poseer más conocimientos básicos y métodos más eficaces para manejar las tensiones que surgen en las relaciones humanas.

Es difícil practicar o incluso comprender el modelo de Rogers si no aceptamos previamente una posición de tipo antropológico, cuya filosofía práctica para el profesional lleva a planteamientos diferentes de los que ya existían en torno a la persona, la ciencia y la educación. Los aspectos filosóficos de este modelo son los siguientes:

a) Fe en el ideal democrático. Supone una concepción democrática del hombre y de la sociedad. Dicha concepción se fundamenta en un respeto profundo por la persona y por su derecho inalienable de llegar a ser independiente y autodirectiva. Toda persona tiene derecho a controlar su propia existencia, a decidir por sí sola cuáles son los medios más eficaces para alcanzar sus objetivos, a ser un individuo libre e independiente en una sociedad libre y democrática, lo cual supone el rechazo de cualquier tipo de manipulación y control que se efectúe sobre la persona.
b) Consideración optimista del ser humano. Al contrario de otras teorías psicológicas, como la psicoanalítica, que suponen una posición pesimista del hombre, la teoría de Rogers se caracteriza por suponer una filosofía optimista de la naturaleza y del ser humano. Plantea que un concepto de los más revolucionarios salidos de su experiencia clínica es el reconocimiento insistente de que el centro, la base más profunda de la naturaleza humana, los repliegues más íntimos de la personalidad, el fondo de su naturaleza «animal», todo esto es naturalmente positivo, fundamentalmente social, orientado hacia el progreso y realista. En este mismo sentido Jung (2002: 212) decía que si cada individuo tuviera una mejor relación con su «animal», tendría otro aprecio por la vida. La «vida» sería entonces para él un principio moral incondicional. Lo que eleva al hombre por encima del resto del mundo animal es su capacidad de conciencia, que le permite actuar libre y responsablemente. Este tipo de filosofía humanista, optimista, se materializa en la intervención en una confianza sin límites en la capacidad individual.
c) Confianza en la capacidad del individuo. Para Rogers (1989) la característica más importante del hombre es su enorme potencial; su capacidad de funcionar plenamente en una relación abierta consigo mismo y con la vida.

Cuanta más confianza seamos capaces de poner en el cliente, más capaz será éste de explorar las áreas conflictivas, de reconocer sus conflictos, reorganizar su personalidad y caminar por la vida de forma más madura y plena. Por tanto, la responsabilidad del proceso de intervención queda en manos del cliente porque éste tiene capacidad suficiente para autodirigirse.

3.3 Actitudes fundamentales para la práctica profesional. La escucha activa

«Una cualidad poco común y una pelea muy común»

Desde entonces, Momo vivió muy bien, por lo menos eso le parecía a ella. Siempre tenía algo que comer, unas veces más y otras menos, según fuesen las cosas y según la

gente pudiera prescindir de ellas. Tenía un techo sobre su cabeza, tenía una cama, y, cuando tenía frío, podía encender el fuego. Y, lo más importante, tenía muchos y buenos amigos.

Se podrá pensar que Momo había tenido mucha suerte al haber encontrado gente tan amable, y la propia Momo lo pensaba así. Pero también la gente se dio pronto cuenta de que había tenido mucha suerte. Necesitaban a Momo, y se preguntaban cómo habían podido pasar sin ella antes. Y cuanto más tiempo se quedaba con ellos la niña tanto más imprescindible se hacía, tan imprescindible que todos temían que algún día pudiera marcharse.

De ahí viene que Momo tuviera muchas visitas. Casi siempre se veía a alguien sentado con ella, que le hablaba solícitamente. Y el que la necesitaba y no podía ir la mandaba buscar. Y a quien todavía no se había dado cuenta de que la necesitaba, le decían los demás.

— ¡Vete con Momo!

Estas palabras se convirtieron en una frase hecha entre las gentes de las cercanías. Igual que se dice ¡buena suerte!, o ¡que aproveche!, o ¡ y qué sé yo!, se decía, en toda clase de ocasiones ¡vete con Momo!

Pero ¿por qué? ¿Es que Momo era tan increíblemente lista que tenía un buen consejo para cualquiera? ¿Encontraba siempre las palabras adecuadas cuando alguien necesitaba consuelo? ¿Sabía hacer juicios sabios y justos?

No. Momo, como cualquier otro niño, no sabía hacer nada de todo eso.

Entonces, ¿es que Momo sabía algo que ponía a la gente de buen humor? ¿Sabía cantar muy bien? ¿O es que —ya que vivía en una especie de circo— sabía bailar o hacer acrobacias?

No, tampoco era eso.

¿Acaso sabía magia? ¿Conocía algún encantamiento con el que se pudiera ahuyentar todas las miserias y preocupaciones? ¿Sabía leer en las líneas de la mano o predecir el futuro de cualquier otro modo?

Nada de eso.

Lo que la pequeña Momo sabía hacer como nadie era *escuchar*. Eso no es nada especial, dirá, quizás, algún lector, cualquiera sabe escuchar.

Pues eso es un error. Muy pocas personas saben escuchar de verdad. Y la manera en que sabía escuchar Momo era única.

Momo sabía escuchar de tal manera que a la gente tonta se le ocurrían, de repente, ideas muy inteligentes. No porque dijera o preguntara algo que llevara a los demás a pensar esas ideas, no, simplemente estaba allí y escuchaba con toda su atención y toda simpatía. Mientras tanto miraba al otro con sus grandes ojos negros y el otro en cuestión notaba de inmediato cómo se le ocurrían pensamientos que nunca hubiera creído que estaban en él.

Sabía escuchar de tal manera que la gente perpleja o indecisa sabía muy bien, de repente, qué era lo que quería. O los tímidos se sentían de pronto muy libres y valerosos. O los desgraciados y agobiados se volvían confiados y alegres. Y si alguien creía que su vida estaba totalmente perdida y que era insignificante y que él mismo no era más que uno entre millones, y que no importaba nada y que se podía sustituir con la misma faci-

lidad que una maceta rota, iba y le contaba todo eso a la pequeña Momo, y le resultaba claro, de modo misterioso mientras hablaba, que tal como era sólo había uno entre todos los hombres y que, por eso, era importante, a su manera, para el mundo.

Así sabía escuchar Momo.

Una vez fueron a verla al anfiteatro dos hombres que se habían peleado a muerte y que ya no se querían hablar, a pesar de ser vecinos. Los demás les habían aconsejado que fueran a ver a Momo, porque no estaba bien que los vecinos vivieran enemistados. Los dos hombres, al principio, se habían negado, pero al final habían accedido a regañadientes.

Ahí estaban los dos, en el anfiteatro, mudos y hostiles, cada uno en un lado de las filas de asientos de piedra, mirando sombríos ante sí.

Uno era el albañil que había hecho el hogar y el bonito cuadro de flores que había en la «salita» de Momo. Se llamaba Nicola y era un tipo fuerte con un mostacho negro e hirsuto. El otro se llamaba Nino. Era delgado y siempre parecía un poco cansado. Nino era el arrendatario de un pequeño establecimiento al borde de la ciudad en el que por lo general sólo había unos pocos viejos que en toda la noche no bebían más que un solo vaso de vino y hablaban de sus recuerdos. También Nino y su gorda mujer estaban entre los amigos de Momo y muchas veces le habían traído cosas buenas que comer.

Como Momo se dio cuenta de que estaban enfadados, no supo, al principio, con quién sentarse primero. Para no ofender a ninguno, se sentó por fin en el borde de la piedra de la escena a la misma distancia de uno y de otro y miraba alternativamente a uno y a otro. Simplemente esperaba a ver qué ocurría. Algunas cosas necesitan su tiempo, y tiempo era lo único que Momo tenía de sobra (Michael Ende, 1995: 16-18).

Hemos querido iniciar este apartado con este fragmento porque creemos que ejemplifica, de una manera sencilla y brillante, lo complejo que es escuchar al otro, además de evidenciar, de forma metafórica, la necesidad que todos tenemos de ser escuchados. También demuestra que este tema de la escucha está presente hasta en la literatura infantil.

La relación de ayuda proporcionada en la intervención profesional se establece sobre la base de la escucha activa, que incide directamente en la empatía, que a su vez supone ponerse en el lugar del otro, penetrar en su mundo subjetivo para participar de sus experiencias, ver el mundo como él lo ve (Jiménez Pinzón, 1983: 171). Para Sánchez Urios (2000: 107):

La relación de ayuda es y ha sido utilizada en varios contextos: psicoterapéuticos, asistenciales, educativos, etc. Su utilización en la intervención en Trabajo Social debe favorecer la relación que se establece entre el trabajador social y el cliente, no debiendo ser confundida con otros contextos diferentes, pues, como señalan Coletti y Linares (1997), los trabajadores sociales no pueden hacer terapia sólo si trabajan en un contexto de este tipo; sin embargo, sus intervenciones deben ser terapéuticas, entendiendo como tales toda actividad dirigida a disminuir, aliviar o suprimir el sufrimiento, induciendo o facilitando cambios.

Las respuestas que damos al otro cuando nos cuenta sus problemas tienen un significado. Lo que cada una de ellas demuestra, además de reflejar la actitud que mantenemos ante el otro, es si estamos en disposición para escucharlo, entenderlo, atender a sus intereses. En ese momento los intereses del otro son los que tienen prioridad sobre los nuestros. Por el contrario, si nuestros intereses priman sobre los del cliente lo que le demostraremos es que no nos encontramos en disposición de estar atentos a lo que él nos quiere comunicar.

Las actitudes que podemos mantener ante un cliente, según Jiménez Pinzón (1983: 132), son las siguientes:

— Actitud *evaluadora*. Las respuestas expresan una evaluación moral, y traducen un juicio (aprobador o crítico) con respecto al cliente.
— Actitud de *interpretación*. Las respuestas interpretan lo que dice el cliente y el profesional conserva sólo aquello que a él le parece que es lo esencial.
— Actitud *tranquilizadora*, de *ayuda*, de *apoyo*. El profesional demuestra su simpatía, se compadece e intenta impedir que el cliente dramatice: de esa manera le da ánimo, o consuelo, o intenta tranquilizarle.
— Actitud *investigadora*. El profesional pretende saber más, adquirir más informaciones, y orienta al cliente hacia lo que a él le parece importante.
— Actitud de búsqueda activa de una *solución inmediata* al problema. El profesional ve rápidamente lo que él habría hecho en la situación del cliente y le empuja a que actúe adoptando la solución que le propone.
— Actitud *empática*, de *escucha comprensiva*. El profesional trata de internarse sinceramente en el problema tal y como ha sido vivido por el cliente, sin intentar interpretarlo, ni comunicarle su juicio evaluativo, ni suplir la responsabilidad en encontrar sus propias soluciones, ni inquirir. Solamente hace un esfuerzo por reflejar y esclarecer, sin deformarla, la vivencia del cliente.

La actitud empática supone estar dispuesto a comprender al otro, y eso se traduce en no juzgarlo, ni interpretarlo en función de nuestros conocimientos ni tranquilizarlo, y, por supuesto, ponernos en su lugar resulta incompatible con interrogarlo y darle consejos.

Pondremos un ejemplo que aclare lo que supone la actitud empática o de escucha comprensiva:

Un padre de 51 años, preocupado por su hijo de 10 años

Padre: Mi problema es que mi hijo tiene mucho miedo a la muerte y yo no lo veo lógico. Además, me preocupan sus reacciones incontroladas.

Trabajador social: Usted me dice que tiene un problema con el temor que su hijo tiene en relación con la muerte.

Padre: Claro, por eso he venido. Quisiera entender su miedo a la muerte y los mecanismos que ocurren en él. Fuera de casa no le suele pasar o lo suele controlar, pero cuando le ocurre en casa lo pasa mal.

Trabajador social: Quisiera comprender lo que le ocurre a su hijo para que le produzcan miedo sus ideas sobre la muerte cuando se encuentra con usted.

Padre: Me preocupa su angustia cuando dice que se acuerda de la muerte.

Trabajador social: Eso es lo que le preocupa, esa angustia.

Padre: Con 5 o 6 años los niños me preguntaban por la muerte, me decían: «¿qué es eso de la muerte?». Yo lo único que he sabido decirles es que cuando uno se muere va al cielo. No pasa nada, está uno fenomenal. Es decir, le quitaba importancia y trataba de que lo dejaran, porque tampoco yo lo tengo muy claro. ¿Entiende?

Trabajador social: O sea, que usted tampoco se maneja muy bien con el tema de la muerte.

Padre: No, francamente no, porque no ya por mí, sino que no sé cómo explicarles para que ellos no tengan algo así como «un cacao tremendo». Además, yo quisiera poder hablar de la muerte de una manera «normal».

Trabajador social: Creo que podemos hablar sobre ella todo cuanto usted quiera y desee.

La relación de ayuda facilita en el cliente el cambio, que se produce en la medida en que descubre que alguien puede escucharle. Cuando expresa sus sentimientos también puede escucharse él mismo y darse cuenta de la capacidad que tiene para escuchar dichos sentimientos. Toma, así, conciencia de ellos, pues hasta entonces los había negado o rechazado por parecerle vergonzosos, anormales, etc. En la medida en que el cliente aprende a escucharse, también comienza a aceptarse, a ser más amable y tolerante consigo mismo y a permitir en él y en los demás los sentimientos como algo genuino y beneficioso para su propia salud (Trevithick, 2002).

Ser uno mismo supone encontrar un orden, descubrir la unidad y la armonía que existe entre los sentimientos y las reacciones, y no una fachada conformista con los demás ni una negación cínica de todo sentimiento, sino un proceso vivo que respira, siente y fluctúa como una persona. Este proceso supone al tiempo contemplar de forma distinta las realidades externas sin aplicarles categorías de clasificación preconcebidas. Rogers se dio cuenta de que no todas las mujeres ni todos los hombres son iguales, que no todos los padres son severos, ni todas las madres son sumisas, ni todos los árboles verdes.

Comenzar a aceptar los hechos como son, la realidad como se presenta, sirve de guía para abrirnos a los sentimientos de los demás y a los problemas que se nos presentan, sin rigidez, con tolerancia y soportando las paradojas sin angustiarnos, simplemente permitiendo lo que ocurre y lo que tenga que ocurrir.

El proceso de intervención ayuda al cliente a dejar de utilizar sus máscaras, a alejarse de un sí mismo que no es, a dejar de sentir el «debería» para sentirse un ser único digno de amar y ser amado. Cuando el individuo deja de intentar satisfacer las expectativas que le son impuestas y comienza a ser como quiere, su vida adquiere un sentido, se agrada a sí mismo y pierde el interés por agradar a los demás; comienza entonces a autoorientarse, a ser un proceso, a ser toda la complejidad de su sí mismo y a abrirse a la experiencia para aceptar a los demás confiando en sí mismo (Gómez Gómez, Pérez Díaz-Flor, Arias Feria y Molleda, 1995), pues cuando vive pendiente del «deber ser» mira más hacia lo que cree que los demás le piden que hacia lo que él quiere, es decir, vive detrás de una falsa fachada, de una pared, de un dique, de una máscara, para evitar encontrarse con sí mismo (Rogers, 1989).

El hecho de que la relación de ayuda suponga para el cliente no sentirse amenazado hace que explore su sí mismo, lo que le permite llegar a tomar conciencia de su experiencia. Para Rogers los siguientes pasos son los que el cliente realiza: «Soy así y así, pero experimento este sentimiento que no concuerda en absoluto con lo que soy», «amo a mis padres, pero a veces experimento hacia ellos un sorprendente rencor», «en realidad no valgo gran cosa, pero en ocasiones me parece sentir que soy mejor que nadie». Al principio lo expresa de la siguiente manera: «Soy un sí mismo diferente de una parte de mi experiencia». Más tarde convierte esta afirmación en una proposición provisional: «Quizá contengo varios sí mismos diferentes, o tal vez mi sí mismo contenga más contradicciones de las que había soñado». Más adelante se plantea la proposición más o menos así: «Estaba seguro de no poder ser mi experiencia —era demasiado contradictoria—, pero ahora comienzo a creer que puedo ser toda mi experiencia».

Que el cliente acepte los sentimientos positivos de otra persona sin temor y con total libertad es una característica fundamental de la relación de ayuda y una experiencia diferente de lo que significaban los fenómenos de transferencia y contratransferencia propios del psicoanálisis, que eran típicamente unidireccionales e inadecuados a la realidad de la situación, mientras que el fenómeno de la aceptación es mutuo y apropiado. La relajación lleva al cliente a permitir y a aceptar la calidez del afecto que la otra persona siente por él, lo que reduce las tensiones y los miedos con que encara la vida.

El modelo de Rogers mide su éxito en torno a la disminución de las actitudes negativas hacia sí mismo y el aumento de las actitudes positivas, lo que supone la aceptación de uno mismo y de los demás. Rogers llega a afirmar que «el cliente no sólo se acepta a sí mismo sino que realmente llega a gustar de sí mismo» (1989: 86). Cuanto más profundamente penetra el cliente en sí mismo, más consciente es de que no tiene nada que temer, y no sólo no encuentra en su interior nada malo, sino que descubre que su esencia no precisa retribuir ni castigar a sus semejantes: su sí mismo está libre de odio y profundamente socializado.

Para Rogers la capacidad de establecer vínculos que favorezcan el desarrollo de otros como personas independientes está directamente relacionada con el desarrollo logrado por el profesional. La relación de ayuda óptima sólo la puede crear un individuo psicológicamente maduro, lo que es esperanzador y alienta al trabajador social a tener como ocupación importante de su vida el establecimiento de relaciones de ayuda que además de servir a los otros acrecienten y actualicen sus potencialidades en la senda del desarrollo personal (Gómez Gómez, Munuera, Pérez Díaz-Flor y Pérez Rivero, 1989: 151-157).

3.4 Ideas sobre el aprendizaje y la enseñanza

Rogers tiene una forma diferente de mirar el aprendizaje de las personas y, por ello, sus teorías se aplicaron sobre todo en las escuelas de padres (Gómez Gómez y Lorente, 2002: 681-693) y en otros grupos de formación y de encuentro. El aprendizaje y la enseñanza de las personas suponen para Rogers (1989: 243-244) los siguientes postulados:

a) Cree desde su experiencia que no puede enseñar a otra persona cómo enseñar.
b) Piensa que cualquier cosa que pueda enseñarse a otra persona es relativamente intranscendente y ejerce poca o ninguna influencia sobre la conducta.
c) Sólo le interesa el aprendizaje capaz de influir significativamente sobre la conducta.
d) Siente que el único aprendizaje que puede influir significativamente sobre la conducta es el que el individuo descubre e incorpora por sí mismo.
e) El aprendizaje basado en el propio descubrimiento, la verdad incorporada y asimilada personalmente en la experiencia no puede comunicarse de manera directa a otro.
f) Pierde cualquier interés por ser un educador.
g) Siente que los resultados de la enseñanza son intrascendentes o bien dañinos.
h) Sólo le interesa aprender, incorporar preferiblemente cosas importantes que ejerzan una influencia trascendente sobre su propia conducta.
i) Le enriquece aprender, ya sea en grupos, en relaciones con otra persona o por su propia cuenta.
j) Una de sus maneras de aprender —pero también una de las más difíciles— consiste en abandonar sus propias actitudes de defensa, al menos temporalmente, y tratar de comprender lo que la experiencia de la otra persona significa para ella.

k) Otra de sus maneras de aprender consiste en plantear sus propias incertidumbres, tratar de esclarecer sus dudas y acercarse así al significado real de su experiencia.
l) Quiere dejarse llevar por su experiencia, en un sentido que parece ser progresivo, hacia objetivos que apenas puede discernir, mientras trata de comprender al menos el sentido básico de esa experiencia.

A partir de los anteriores enunciados llega a las conclusiones de que la intervención profesional produce aprendizajes o cambios de la siguiente naturaleza:

— La persona comienza a verse de otra manera.
— Se acepta a sí misma y acepta sus sentimientos más plenamente.
— Siente mayor confianza en sí misma y se impone sus propias orientaciones.
— Sus percepciones se tornan más flexibles, menos rígidas.
— Adopta objetivos más realistas.
— Se comporta de manera más madura.
— Sus conductas inadaptadas cambian, incluso las muy arraigadas, como el alcoholismo crónico.
— Se vuelve más capaz de aceptar a los demás.
— Recibe mejor las pruebas de lo que está sucediendo fuera y dentro de él.
— Las características básicas de su personalidad cambian en sentido constructivo.

Quizá esto baste para indicar que se trata de aprendizajes significativos que producen un verdadero cambio en la vida de las personas.

El docente tiene que ser coherente y ser lo que es, pues es más importante que sea auténtico en su relación con los alumnos que cumplir estrictamente un programa docente (Gómez, Vila, Azpeitia y Fernández, 1990: 40 a 57). En definitiva, lo importante es la aceptación positiva e incondicional, la comprensión empática exacta y la autenticidad para poder establecer una relación de ayuda que sirva al cliente para su propia maduración y autodesarrollo.

De la evaluación final de curso de un grupo de padres participantes en una escuela de padres que dirigimos, citaremos algunas de las frases que dijeron, pues nos dan idea de lo que puede suponer la aplicación práctica de este modelo:

— «Hemos compartido muchas cosas sobre la relación con mis padres, con mi esposo, con mis hijas.»
— «Todo lo que hemos visto en la escuela de padres me ha valido, y me

he dado cuenta de lo difícil que a veces resulta valorar lo positivo de las cosas.»

— «El miedo es mal consejero a la hora de disfrutar de todo lo que la vida me regala, mi marido, mis hijas, aquel paisaje maravilloso...».
— «Ahora veo diferente mi futuro porque mis proyectos, mis deseos... son parte de mi felicidad y de la de los míos; lo importante es vivir cada momento.»
— «La escucha de la experiencia de otros padres me ha ayudado a relativizar muchas cosas, quitando valor a lo que yo, hasta ahora, había considerado malo frente a lo bueno.»
— «Aprender a ponerme en el lugar de mis hijas ha supuesto para mí darles nuevas oportunidades, a ellas y a mí.»
— «He aprendido nuevas formas de tratar a mis hijas y de comprenderlas sintiéndome más seguro de mí mismo en mi relación con ellas.»
— «Quiero resaltar los *role-playing*, gracias a los cuales los padres nos ponemos en la piel de nuestros hijos.»
— «He aprendido que los sentimientos no son ni buenos ni malos, que lo que importa es mi conducta o mi actitud, porque lo que vale es poder salvar a los que me rodean (marido, padres...) para salvarme yo.»
— «Es más provechoso aceptar cómo es el otro que intentar cambiarlo. Tengo que esforzarme en buscar el lado positivo de mi marido en vez de ver lo negativo.»
— «La escuela de padres me ha servido en la relación directa con mis hijos para respetar ante todo sus sentimientos, dándome a ellos.»

3.5 Sus aportaciones a la intervención profesional

«Carta de un estudiante»

Por favor, escucha aún lo que no te digo. No dejes que te tome el pelo. No permitas que te engañen las muecas que hago. Pues llevo miles de máscaras, máscaras que temo deponer. Y yo no soy ninguna de ellas. Obrar "como si" es un arte que se me ha convertido en segunda naturaleza. Pero no te dejes engañar por eso: por Dios no dejes que te tome el pelo. Doy la impresión de ser tratable, como si todo cuanto hay en mí fuese soleado y diáfano por dentro y por fuera; como si mi nombre fuese confianza y mi juego frialdad, como si yo fuese agua mansa y pudiese decidir acerca de todo, como si no necesitase de nadie.

Pero no me creas, por favor, no me creas. Mi exterior puede parecer seguro, pero no es más que una máscara. Por debajo no hay nada que se le parezca. Por debajo soy como realmente soy: confuso, temeroso y solo. Pero eso lo oculto. No me gustaría que nadie cayese en la cuenta. Sólo de pensar en mi debilidad me entra pánico, y me da mie-

do exponerme a los demás. Precisamente por ello invento desesperadamente máscaras tras las que poder esconderme: una fachada relajada, inteligente, que me ayuda a simular algo que me asegure frente a las miradas sagaces que me pudieran reconocer. Cuando precisamente una mirada de ésas sería mi salvación y yo lo sé. Si viniese unida a una aceptación, al amor… Eso es lo único que me daría la seguridad que no soy capaz de darme a mí mismo: de que realmente valgo algo. Pero eso no te lo digo a ti. No me atrevo: tengo miedo de hacerlo. Tengo miedo de que tu mirada no venga acompañada de aceptación y amor. Temo que me desprecies y te rías de mí, y tu risa me mataría. Tengo miedo de no ser nada, no valer nada en lo más profundo de mi interior, y de que tú lo veas y me rechaces.

Por eso interpreto mi papel, mi rol desesperado: fachada segura por fuera y niño tembloroso por dentro.

Hablo por hablar, con el tono acostumbrado de la charla superficial. Te cuento todo lo que no significa nada y nada de todo lo que existe de verdad, de lo que grita en mí; por ello, no te dejes engañar por lo que hablo por pura costumbre.

Por favor, escucha con cuidado e intenta oír lo que no digo, lo que me gustaría decir, lo que pronuncio por sobrevivir y lo que no soy capaz de formular.

Odio jugar al escondite. En serio. Odio este juego superficial que estoy representando. Es un juego inauténtico: querría ser en verdad auténtico y espontáneo, sencillamente yo mismo, pero tienes que ayudarme. Tienes que tender tu mano aun cuando parezca ser lo último que yo pueda desear. Sólo tú puedes borrar de mis ojos su brillo vacío y mortecino. Sólo tú puedes llamar a la vida. Siempre que te muestras amable y sensible y me das ánimos, siempre que intentas comprender porque te preocupas realmente por mí, a mi corazón le nacen alas, alas muy pequeñas y muy frágiles, pero alas.

Tu sagacidad, tu simpatía y la fuerza de tu corazón me infunden vida. Quiero que lo sepas.

Quiero que sepas lo importante que eres para mí: hasta qué punto puedes hacer de mí el ser humano que soy realmente, si quieres. Por favor, desearía que lo quisieras. Sólo tú puedes derribar la pared tras la que me hallo, tembloroso. Sólo tú puedes arrancarme la máscara. Sólo tú puedes librarme de mi mundo de sombras, del miedo y de la inseguridad, de mi soledad. No me pases por alto. Te lo ruego, por favor, no me pases de largo. No te va a resultar fácil. La prolongada convicción de no valer nada crea gruesos muros. Cuanto más te acerques, más ciegamente te repeleré. Me defiendo contra todo aquello por lo que estoy clamando. Pero me han dicho que el amor es más fuerte que todas las defensas, y en eso reposa mi esperanza.

Te ruego que intentes derrumbar estos muros, con mano segura, con mano suave: un niño es muy sensible.

Te preguntarás quién soy yo. Pues soy uno a quien conoces muy bien. Soy cualquiera con quien te encuentres, cualquier hombre o mujer que te salga al encuentro.

Esta carta procede de un autor desconocido. Tobias Brocher relata a su propósito: «Durante una breve conferencia como invitado de la Universidad estatal de Louisiana, al final de una discusión se presentó sobre la mesa alrededor de la que estábamos sentados, hizo un gesto y refiriéndose a ella,

dijo: "quizás necesite esto"; después desapareció. Ninguno de los presentes lo conocía» (Brocher, 1975).

La carta transcrita refleja muy bien lo que podemos conseguir mediante la aplicación de este modelo fenomenológico en las intervenciones profesionales de los trabajadores sociales. Además, queremos resaltar aquí que este modelo de intervención se encuentra muy próximo al Trabajo Social porque no sólo ambos coinciden en sus presupuestos filosóficos, sino con muchos otros de los aspectos de sus actividades prácticas con los clientes (Gómez Gómez *et al*., 1995). De hecho el propio Rogers (1989: 23) reconoce que los trabajadores sociales psiquiátricos parecían hablar su idioma y por ello emprendió actividades en ese campo. Sólo cuando se creó la American Association for Aplied Psychology ejerció como psicólogo.

No obstante, este método de intervención resulta complejo en su aplicación, pues la empatía exacta es algo que se adquiere con el paso del tiempo. Las nuevas teorías del conocimiento basadas en el desarrollo de la segunda cibernética y de las teorías constructivistas (Gómez Gómez, 1998: 50-69) formuladas por autores como Maturana, Varela, von Foerster, etc., han hecho que estas últimas vuelvan a estar de moda, pues se retoman las corrientes filosóficas existencialistas de autores como Kierkegaard, Heidegger, Jaspers y Sartre, que se centran en el «ser» y no tanto el «hacer» en el que se basan otras corrientes teóricas, como por ejemplo el conductismo.

Las teorías constructivistas dieron lugar a la corriente narrativista (Write y Epson, 1993), que plantea que los problemas tienen que ver con las narrativas que el individuo construye, y que lo que hay que hacer es ayudarle para que cambie dichas narrativas. Es ahí es donde las teorías de Rogers se asemejan bastante a estos planteamientos, pues demuestran cómo los clientes cambian las formas que tienen de narrase y de sentir sus problemas. Un ejemplo de narrativa positiva es lo que nos decía una madre participante en la escuela de padres:

La escuela de padres tiene una ventaja, que es la de compartir con todos. Fue muy enriquecedor para mí, me di cuenta de que todos los que asistíamos aportábamos, junto con nuestras preocupaciones y problemas, nuestras experiencias, y de esa forma dábamos «vida» a la escuela de padres. Aprendí lo importante que es para mí estar bien con mis padres y con mi familia de origen. El curso pasado finalizó de una forma muy especial con una invitación de una de las parejas a visitar su casa; cada uno llevó algo y pasamos una velada entrañable. Lo que me demostró una vez más la fuerza que nos daba estar en la escuela de padres.

Con esa fuerza y esas ganas de seguir mejorando empecé este curso, durante el cual he podido sentir los progresos que se producían en mi vida. Por ello tengo que daros las gracias a todos y a cada uno de vosotros porque cuando alguno en el grupo plantea una situación que le preocupa, yo me veo reflejada y me doy cuenta de cómo actúo yo. Que no es ni mejor ni peor, sino lo mejor que yo sé hacerlo. También he aprendido a cuidar la relación con mis padres, a reconocerlos como son y a darles el lugar que ocupan en

mi vida, porque me he dado cuenta de que son muy importantes para mí y que la mayor parte de las cosas que yo hago es gracias a ellos, a su cariño. Por eso, cuando no les doy mi afecto no me encuentro bien y no puedo estar bien con mis hijas, porque para sentirme como madre primero tengo que sentirme como hija.

De esta manera estoy aprendiendo a aceptar mis sentimientos y los de mis hijas, que casi nunca coinciden con los míos, a aceptarlas como son y a darles su espacio, a valorar sus opiniones y darles mi apoyo. También me he dado cuenta de que cuando me enfado con ellas la mayoría de las veces el enfado tiene que ver más conmigo, y que lo que ellas hacen no afecta apenas nada.

4. La comunicación humana en las relaciones interpersonales

No nos cabe la menor duda de que la forma en que el hombre se comunica condiciona su vida de tal manera que podríamos decir que su bienestar y su «felicidad» dependen de la forma de relacionarse con su entorno o contexto. La forma de resolver los problemas, de hacer frente a los conflictos, de llegar a un entendimiento con los demás depende de la comunicación, y ésta supone distintas maneras de relacionarse. Las relaciones interpersonales son de gran importancia para la convivencia y por tanto para la vida. La comunicación del ser humano resulta primordial para su desarrollo tanto personal como grupal y familiar. Tenemos la certidumbre de que si en el sistema educativo se incluyeran, desde los niveles más bajos, materias que capacitaran a los niños para comunicarse, para interrelacionarse mejor, el resultado de la formación sería diferente, y se tendría más en cuenta «ser» que adquirir unas informaciones que además, a veces, no llegan a ser útiles.

Como ya vimos, la empatía, saberse poner en el lugar del otro, supone establecer una relación interpersonal de ayuda pertinente para el otro; pero ahora queremos referirnos brevemente a los axiomas de la comunicación humana (Watzlawick, 1986: 49-71) porque sus planteamientos ayudaron a dar nuevas y distintas explicaciones a la citada relación de ayuda y porque cada uno de estos axiomas se traduce en un modo diferente de comprender la intervención profesional que el trabajador social realiza con los clientes. El concepto de agente social fue desarrollado por Pierre Bourdieu (1988), y con él se intentaron evitar las dicotomías cartesianas de sujeto-objeto o individuo-sociedad. Transmite la noción de alguien que se agencia, se apropia de la realidad, transformándola a la vez que se transforma.

4.1 Todo es comunicación

La idea de que no existe la no comunicación, de que todo lo que hacemos es comunicación, resulta de sumo interés, pues altera la forma de entender las relaciones humanas.

Cuando interrogamos a alguien sobre su comunicación con otra persona y nos dice que no se comunica con ella, por ejemplo, porque no hablan, tenemos que ir más allá y constatar que no hablar es una manera de comunicarse. Con este nuevo planteamiento la persona puede cambiar su comunicación, si lo desea, al tomar conciencia de sus diferentes formas de comunicarse.

Comunicar es enviarle al otro el mensaje que queremos hacerle llegar, pero los mensajes no sólo son hablados o escritos: pueden ser pautas conductuales que dejen clara nuestra posición. Aunque no debemos olvidar que el sentido de lo dicho no lo pone el orador, sino el oyente.

4.2 La importancia de lo digital y lo analógico en la comunicación

Lo que hablamos, lo que escribimos forma parte del aspecto digital de nuestro mensaje. Mediante lo digital expresamos lo que queremos decir usando el lenguaje para denominar los objetos y para expresar lo que queremos transmitir. Mediante la comunicación verbal transmitimos datos e informaciones sobre las cosas. La parte no verbal, lo analógico de nuestro mensaje tiene que ver más con nuestro ser, con nuestros sentimientos, con nuestros estados de ánimo, y por ello lo no verbal da más información de nosotros mismos que lo que decimos en un momento determinado.

Cuando lo digital y lo analógico no coinciden, el mensaje no resulta claro porque se emite en un clima confuso en el que ambos modos de comunicarnos se contradicen. Si lo que intentamos decir digitalmente es descalificado por nuestros mensajes de tipo analógico, nuestras relaciones interpersonales resultan afectadas. La coincidencia entre lo analógico y lo digital de nuestra comunicación expresa nuestro grado de coherencia y nuestra claridad y firmeza en lo que queremos transmitir; por el contrario, cuando no coinciden, lo que transmitimos es nuestra duda o confusión al respecto.

4.3 El contenido y la relación en la comunicación

El contenido es aquello de lo que hablamos con los demás, pero está influido por nuestra relación con el otro. El nivel de relación supone una metacomunicación porque clasifica al contenido, y es, por eso, una comunicación sobre la comunicación.

Si, como ya demostramos, nuestras relaciones interpersonales, con los demás, dependen de la empatía, de saberse poner en el lugar del otro, y eso da lugar a una relación diferente, ahora podemos afirmar que tal cosa ocurre porque tiene más importancia la relación interpersonal que establecemos con el otro que aquello de lo que hablamos con él.

4.4 Los conflictos y su resolución en función de la puntuación de la secuencia de los hechos

Los conflictos en las relaciones interpersonales tienen que ver, sobre todo, con la distinta y complementaria puntuación que cada uno hace de la secuencia de los hechos. Así, por ejemplo, la esposa dice: «Le sermoneo porque viene tarde», y el marido dice: «Vengo tarde porque me sermonea». De esta forma ninguno se hace responsable de su parte y transfiere la responsabilidad al otro. Eso impide toda posibilidad de modificar la situación porque, desde este punto de vista, el que tiene que cambiar siempre es el otro y no uno mismo. Y así empieza un proceso de culpabilización mutua que puede llevar, incluso, a impedir que cada uno se haga responsable de su vida y de sus actos. La relación que se establece en estos términos se fundamenta en una lucha sin cuartel y en la plena dependencia de lo que el otro hace mal.

4.5 La simetría y la complementariedad de las interacciones

En todo grupo humano existe una jerarquía que influye en las relaciones que se establecen. En la familia es evidente que las relaciones que se establecen son simétricas o complementarias según se fundamenten en la igualdad o en la diferencia de sus miembros. Así, por ejemplo, en un principio, las interacciones entre padre e hijo son complementarias, mientras que las interacciones de pareja son simétricas. Sin el reconocimiento de dicha diferencia o complementariedad, respectivamente, lo que surgen son disfunciones en las relaciones que, a veces, derivan en trastornos para los participantes en ellas por las confusiones producidas, por los malentendidos fruto de la indefinición jerárquica reinante.

4.6 Aplicaciones de los axiomas de la comunicación y sus fundamentos a las prácticas profesionales

Los axiomas anteriores aplicados como fundamentos de la intervención profesional del trabajador social pueden suponer un gran avance a la hora de comprender muchos problemas, pues las nuevas concepciones ayudan a

poner en práctica nuevos métodos encaminados a paliar disfunciones que impiden a muchas personas establecer las relaciones interpersonales que desean (Gómez Gómez, 2000: 5-9). La teoría de la comunicación humana supone nuevas explicaciones para comprender lo que ocurre tanto en la relación que establece el profesional con el cliente de cara a la intervención como en las relaciones familiares y sociales.

Plantearse las relaciones interpersonales en términos comunicacionales, es decir, partiendo de la premisa de que todo es comunicación, y no sólo de tipo digital, ya que no decir nada también es una forma de comunicar, significa un avance para intervenir desde el punto de vista profesional y poder transformar las formas comunicativas (Ares Parra y Fernández García, 2002: 147-167). Si antes se había evolucionado mucho con los análisis de discurso y de otros métodos digitales, ahora lo analógico, lo no verbal, es decir, lo fenomenológico, adquiere nuevos significados que pueden ser utilizados en la práctica profesional.

Entender las relaciones de forma jerárquica e implantando una nueva ética según la cual cada uno se hace responsable de la parte que le corresponde comporta unas nuevas maneras de afrontar y solucionar los conflictos (Gómez Gómez, 1988: 214), pues lo importante ya no es lo que cada uno dice, sino lo que eso supone para la relación. Dicha relación resulta más importante con respecto a la forma que tiene cada uno de comunicarse con los demás que cualquier otro aspecto de su comunicación.

5. El modelo sistémico

La teoría general de los sistemas fue planteada por Bertalanffy en los años cuarenta del pasado siglo (Campanini y Luppi, 1991: 57) y su aplicación a la familia y a otros grupos se debió al convencimiento al que llegaron algunos profesionales de lo beneficioso que resultaba para los enfermos psiquiátricos entrevistar y observar a toda la familia. Este nuevo enfoque apareció en diferentes lugares a la vez, y supuso un cambio en la forma de interpretar los problemas (Gómez Gómez, Arias Feria, Sánchez Pérez y Sánchez Sánchez, 1995: 435-443), pues éstos comenzaron a ser considerados más como fruto de las relaciones interpersonales actuales entre los miembros de la familia que como producto de lo intrapsíquico. No obstante, los pioneros del desarrollo de la terapia familiar venían del psicoanálisis y dejaron sentir sus influencias (Ackerman y Bowen son un ejemplo, entre otros, de ello).

Foley (1974, citado por Ochoa de Alda, 1995: 15) ha defendido que fue Ackerman el primero en considerar a la familia y sus relaciones tan importantes como los conceptos intrapsíquicos. Se comenzaron a desarrollar unas teorías basadas en la familia como sistema de relación. El paciente identificado (PI) era el que manifestaba el síntoma, pero éste debía ser comprendi-

do a la luz de las relaciones familiares y al servicio del no cambio de las citadas relaciones, es decir, de la homeostasis del sistema (Selvini Palazzoli *et al*., 1980). Así, no sólo se intentaba hacer desaparecer el síntoma, sino prevenir que en otros miembros de la familia apareciesen otros mediante la facilitación del cambio de las relaciones (Asen y Tomson, 1997).

Se constató que los síntomas se manifestaban en función de las diversas crisis por las que atraviesan las familias y sus miembros en su ciclo vital, ya que el no cambio está relacionado con las rigideces, que proporcionan seguridad, frente al cambio, que supone incertidumbre.

Conceptos importantes fueron los de circularidad, neutralidad e hipotetización (Selvini Palazzoli y Gabrielli, 1980: 7-19). La circularidad fue fundamental porque supuso un cambio de pensamiento: se pasó de una causalidad lineal a una de tipo circular. Lo importante ya no es buscar las causas de los efectos, sino admitir que éstos son lo que son. Lo relevante ya no es saber si fue antes el huevo o la gallina, sino que gallina y huevo son necesarios y constituyen una realidad. No se trata de perder el tiempo y las energías en buscar justificaciones, sino de trabajar con lo que se nos presenta.

Los cambios de pensamiento nunca fueron fáciles, y menos cuando el cambio es tan radical que supera las formas existentes. El pensamiento circular, una vez asumido, es fenomenológico —cuestión que demostraremos poco a poco— y resulta fundamental para la intervención profesional y para un nuevo modelo de «buena práctica» del trabajador social (Gómez, 1988: 272-279). Así, para Jonhson (citado por Sánchez Urios, 2000: 181), la intervención profesional del trabajador social es la acción específica realizada por aquél en relación con los sistemas humanos y los procesos mediante los cuales se producen cambios.

La neutralidad se aproxima a lo que es la empatía en el modelo de Rogers, pero supone una actitud consciente para intervenir en pro de cada uno de los miembros de la familia y de ésta en su conjunto. Se puede afirmar que la neutralidad no existe, que sólo es posible sabiendo que cuando alguien nos cae bien o mal únicamente podemos ayudarlo si conseguimos que dichos sentimientos no impidan la relación de ayuda; de ahí nace la idea de que el observador y lo observado son lo mismo. Surge un nuevo modelo de intervención en el que el trabajador social tiene que dar un salto cualitativo, elevarse, para poder atender y ayudar a la familia en su conjunto, por una parte, y a cada uno de los miembros que la forman, por otra. No olvidemos que los problemas que tienen los miembros de una familia están en relación directa con las diferentes formas que cada uno tiene de ver las cosas y con la incomprensión que se instaura entre ellos.

La hipotetización es muy útil como mecanismo auxiliar para impedir que el trabajador social sea absorbido por el pensamiento lineal que con tanta fuerza le expresa la familia. La hipótesis ayuda así a pensar de forma circular, ya que debe ser formulada en términos relacionales, globales y sistémicos. Es decir, debe ser una suposición sobre las relaciones y no sobre

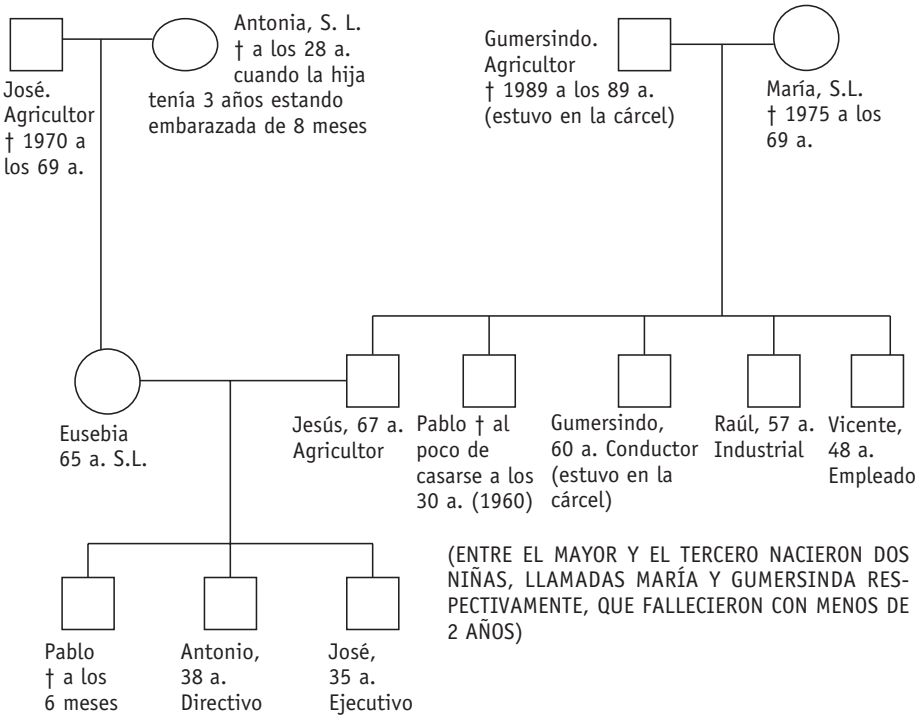
los hechos o datos concretos, tiene que incluir a todos los miembros de la familia y ha de ser formulada teniendo en cuenta a la familia como un sistema y a sus miembros como subsistemas que forman parte de él. Para Minuchin (1990, citado por Sánchez Urios, 2000: 312-313) los subsistemas son como el holón conyugal, el holón parental, el holón filial y el holón fraterno.

Otro concepto de interés es el genograma, que representa de una manera gráfica el mapa de relaciones familiares de tres generaciones. Según McGoldrick y Gerson (1997) implica tres pasos: el trazado de la estructura familiar, el registro sobre las informaciones de la familia y la representación de las relaciones familiares. La estructura familiar se plasma en forma de mapa en el que aparecen jerárquicamente ordenados sus miembros, con informaciones de ellos, como sus nombres, edades, fallecimientos, profesiones, etc. (la figura 16.1 representa un genograma familiar como ejemplo).

Algunos autores como Boszormenyi-Nagy (1983), Bowen (1991) y otros han dejado claro que el hecho de que un individuo se convierta en autónomo no supone la ruptura con su familia de origen, pues las relaciones familiares permanecen activas a lo largo de toda la vida y pueden ejercer una influencia desconocida sobre el destino de una persona. Toda persona nace de unos padres, y ello supone un patronímico, unas condiciones existenciales dadas, una historia y una cultura familiares. Cada miembro de la familia, por el hecho de pertenecer a ella, va a disfrutar de unos derechos y a asumir unas responsabilidades. A esto se le ha denominado «legado» o «patrimonio y lealtad». El hecho de pertenecer a una familia supone unas deudas y unos méritos que condicionan la identidad de los individuos porque a través de ellos reciben el reconocimiento, y éste es quizá uno de los motivos que más influyen en la personalidad de cada uno. Salem (1990: 62) afirma que la manera en que cada uno acate sus obligaciones familiares determinará su calificación o su buen camino *(entitlement)* en la vida, tanto en su contexto familiar presente y futuro como en otros sectores de su existencia. La noción de *buen camino* recoge diversas acepciones: a la vez la «misión» que nos corresponde en la familia, el mérito o demérito que contraemos cumpliendo o no esta misión y la imagen que finalmente nos hacemos de nosotros mismos a partir de estas dos premisas (imagen que no descansa en una representación fantasmática de nuestra identidad, sino en datos concretos y existenciales).

Un último concepto al que queremos referirnos, antes de ocuparnos de la diferenciación del sí mismo dentro del sistema familiar, por ser de suma utilidad para la intervención profesional, es el de ordenación jerárquica. Todo sistema se estructura de tal manera que unos miembros ostentan más responsabilidad y poder que otros para decidir todo aquello que afecte al conjunto. A estos miembros les corresponde en el seno familiar la ayuda, la protección y el cuidado. Haley (1980) afirma que toda disfunción familiar estriba en el mal funcionamiento de la estructura jerárquica dentro del sistema familiar.

Figura 16.1



5.1 La diferenciación del sí mismo en el sistema familiar

Bowen, a finales de los años setenta del pasado siglo, establecía como concepto fundamental de su teoría familiar el de «masa indiferenciada del yo de la familia» y fijaba a partir de él una escala de diferenciación del sí mismo que intentaba establecer un *continuum* cuyo máximo valor era 100, en el que se situarían las personas con una «diferenciación total del sí mismo», equivalente a una madurez emocional completa, y cuyo mínimo sería el 0, en el que se situarían personas con un total «no sí mismo» o, lo que es lo mismo, el grado más alto de no diferenciación.

Clasificó su escala en cuatro cuartos: de 0 a 25, de 25 a 50, de 50 a 75 y de 75 a 100, y definió qué tipo de personas se encuadrarían en cada cuarto de la escala. En el primer cuarto (de 0 a 25) se sitúan las personas con un nivel bajo de «diferenciación del sí mismo» y profundo de «fusión del yo». Son dependientes de los sentimientos de los demás. Queman toda su energía en amar y ser amados. No son capaces de usar un yo diferenciado (yo soy, yo creo, yo haré). Bowen (1991: 39) sostiene que en el extremo más bajo de la escala están los que no pueden vivir fuera de los muros de protección de la institución. Ahí se encuadran «los cuerpos muertos» de la so-

ciedad, los que pertenecen al grupo socioeconómico más bajo y también los que, pese a formar parte de los grupos socioeconómicos más altos, viven una intensa «fusión del yo». Colocaría al esquizofrénico grave en el nivel 10 o por debajo, y a sus padres en un nivel no superior a 20. Mantenía que en psicoterapia familiar no había conocido a nadie que alcanzase un nivel «básico» de diferenciación del sí mismo más elevado. Según él, muchos mejoraban significativamente del síntoma y canalizaban su energía vital al logro de cierto grado de bienestar. Si obtenían este alivio y tenían un vínculo de dependencia que les pudiera insuflar fuerza, se daban por satisfechos con el resultado. Es importante tener en cuenta todo lo dicho a la hora de intervenir con los clientes porque ayuda a comprender y a considerar qué posibles actuaciones se pueden poner en marcha para impulsarles a asumir la responsabilidad de sus vidas.

En el segundo cuarto de la escala (de 25 a 50) se encuentran las personas «sensitivas», que responden emocionalmente a la armonía o a la discrepancia que las rodea y emplean una excesiva energía en «amar» o en recibir amor y aprobación. En el tercer cuarto de la escala (de 50 a 75) se colocan las personas que tienen opiniones bien definidas con respecto a temas fundamentales pero suelen inclinarse al conformismo cuando se les somete a tensión, y prefieren llegar a acuerdos de principio y tomar decisiones emocionales antes que arriesgarse a desagradar a los demás por mantener sus propias convicciones. Con respecto a los que pertenecen al último cuarto de la escala (de 75 a 100), sostiene que jamás se topó con ninguno en su experiencia clínica y que raramente uno los descubre en el entorno de las relaciones sociales o profesionales. Desde la infancia se van diferenciando de sus padres en el proceso de desarrollo. Están siempre seguros de sus opiniones y convicciones, pero nunca son dogmáticos ni rígidos en su modo de pensar. Saben escuchar y apreciar los puntos de vista de los demás y liberarse de viejas creencias para abrazar otras nuevas. Emocionalmente, tienen bastante seguridad para funcionar sin dejarse influir ni por las alabanzas ni por las críticas que se les hacen. Asumen una total responsabilidad de sí mismos y de sus acciones frente a la familia y a la sociedad. Respetan el sí mismo y la identidad del otro.

En referencia a la metodología que utilizaba en los inicios de la intervención familiar, afirma que su mejor táctica a la hora de abordar cualquier problema familiar (conflicto conyugal, disfunción de un cónyuge o de un hijo) era comenzar con el marido y la mujer juntos y seguir con ambos durante toda la terapia. Con la mayoría de las familias no era posible aplicar ese excelente plan. Entre un 30 y un 40 por ciento de las horas de terapia las acaparaba un único miembro, sobre todo en situaciones en que uno de los cónyuges era reacio o estaba poco motivado, y requería mucho tiempo hacer progresos con los dos juntos. Su método de trabajo con ambos progenitores es fruto de muchos años de experiencias en las que tanto el padre y la madre como el hijo que manifestaba los síntomas (por lo general, una

conducta propia de la posadolescencia y problemas neuróticos) participaban todos juntos en la sesiones. La duración media de una terapia era, según él, de un año o más. La comunicación entre los miembros de la familia mejoraba, los síntomas desaparecían y las familias terminaban la terapia satisfechas de sus resultados. El modelo de la relación conyugal no mostraba cambios fundamentales, aun cuando fuera considerada un presupuesto básico del origen del problema. Partiendo de la premisa de que todo el sistema familiar cambiaría si cambiaba la relación conyugal, pedía a los padres que dejaran a su hijo en casa y que se concentraran en sus problemas personales. Éstos fueron los resultados más satisfactorios de su trabajo. Muchos hijos que al principio habían participado en la terapia dejaron de ser entrevistados y otros sólo participaron en las sesiones una vez. Los padres que habían conseguido los mejores resultados siguieron yendo a terapia una vez por semana durante cuatro años, con un total de entre 175 y 200 horas. Los resultados eran los más satisfactorios que podían obtenerse comparados con los de cualquier otro método de psicoterapia conocida. En pocas semanas o meses los síntomas de los niños desaparecían y los cambios no sólo se manifestaban en el seno de la familia nuclear, sino también en la familia extensa. De sus experiencias Bowen concluyó que cuatro años era el lapso de tiempo necesario para generar una diferenciación significativa del sí mismo. Comprobó que había personas que podían pasar toda su vida sin definirse con respecto a múltiples problemas existenciales y experimentó con sesiones más espaciadas entre sí para reducir la duración total.

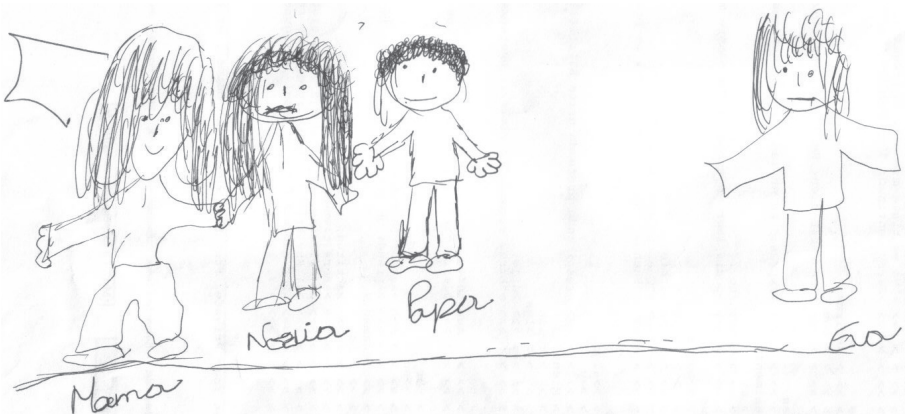
De lo que se trataba era de liberar a los hijos de los conflictos conyugales para que los padres pudieran abordarlos cara a cara. El dibujo de la figura 16.2, realizado por una niña de 6 años que se representa a sí misma como una hija en triángulo con los padres, refleja de una manera visual cuál es la situación familiar, así como la intervención profesional que se ha de realizar. Dicha intervención consistirá en sacar a la hija, Noelia, de en medio y ponerla al lado de su hermana, Eva, para que los padres puedan volver a hallar un espacio de encuentro para ellos.

5.2 Su importancia como modelo de aplicación a la práctica profesional

Ni que decir tiene que el modelo de intervención sistémico no sólo ayuda al trabajador social a comprender de una manera distinta las relaciones familiares y sociales, sino que le proporciona unas técnicas y unas herramientas fundamentales para influir en las relaciones interpersonales con objeto de facilitar el cambio (Pérez Ayala, 1999).

El cambio de paradigma supone que lo importante no es el «porqué» de las cosas, sino «para qué» nos sirven dichas cosas. El trabajador social se hace así consciente de que todo lo que hace con un cliente o familia es in-

Figura 16.2



tervención, que cualquier decisión que toma afecta a los demás y a sí mismo; por eso no puede dejar de asumir la responsabilidad con respecto a su intervención profesional.

Las técnicas que aporta este modelo son fundamentales para poder intervenir favoreciendo el desequilibrio de las situaciones homeostáticas que se plantean a menudo en las relaciones familiares y que crean disfunciones en algún miembro familiar. Ello suscita el cambio y la mejoría de las situaciones personales en las que algún miembro familiar es etiquetado como «malo», «enfermo» o, en definitiva, como «disfuncional».

6. El modelo de redes sociales

Las redes sociales como modelo de intervención profesional y de análisis social nacieron en los años cincuenta a partir de la actualización del concepto de «tribu» en la antropología (Elkaïm *et al*., 1989: 20-22; Pérez Pérez, 1998: 74-80). También tuvieron mucho que ver en su aparición los movimientos de salud mental comunitaria de los años sesenta del «Programa de Erradicación de la Pobreza», desarrollado por el gobierno Kennedy, en el que se primaba el papel activo de la sociedad en la prevención y tratamiento de las enfermedades mentales y se reconocía la importancia de la participación social materializada a través de las redes sociales.

Las redes sociales proporcionan apoyo social, que consiste en dar y recibir, en realizar transacciones con otras personas, lo que genera diferentes estados mentales dentro de las relaciones sociales que se establecen. El apoyo social posee distintas dimensiones; puede ser: 1) apoyo en crisis, que sirve para mitigar o paliar los efectos producidos por eventos estresantes para el individuo o el grupo; 2) apoyo psicológico, cuya función es produ-

cir cambios intrapsíquicos; 3) apoyo instrumental, que impulsa a la realización de algo de tipo práctico, que proporciona información, y 4) apoyo cotidiano, que está relacionado con la integración social del sujeto (Sluzki, 1996: 48-54). Requena Santos (1994: 125), refiriéndose a la amistad como un sistema de apoyo social, explica que:

nuestra familia y los amigos íntimos, nuestros colegas y los compañeros de trabajo, los conocidos y los vecinos son el medio social por el que pasamos en la vida. Son como el viento en el que se apoyan las alas del pájaro cuando vuela. Sin estas personas no seríamos nada, ni siquiera personas. Por eso las relaciones personales que mantenemos y que abandonamos, que fomentamos y que nos ayudan cuando nos hacen falta determinan en muchos casos cómo es la vida que podemos vivir [véase la figura 16.3]. De esta forma, el apoyo que nos proporcionan las personas relacionadas (ayuda en determinadas tareas y sentimientos de intercambio, de información y afecto) afecta a múltiples facetas de la vida; la alegría de la vida, el dolor de la soledad se expresan mejor si hay otros al lado. Por esta razón la idea de apoyo social es inmensamente rica. Ya Durkheim (1989) señaló la importancia etiológica de la disminución de los lazos sociales (hacia la familia, la comunidad y la iglesia) y de la correspondiente disolución de los roles sociales y normas en la generación de un estado de anomia que facilita el acto de suicidio. Pero el tema de la desintegración social no sólo les resultó interesante a los padres de la sociología, como Durkheim o Simmel, sino que continuó centrando la atención de otros autores posteriores en la primera parte del siglo XX (Thomas y Znaniecki, 1958) y cobró impulso con los representantes de la Escuela de Chicago y, más avanzado el siglo, con los sociólogos de la marginación y de la conducta desviada.

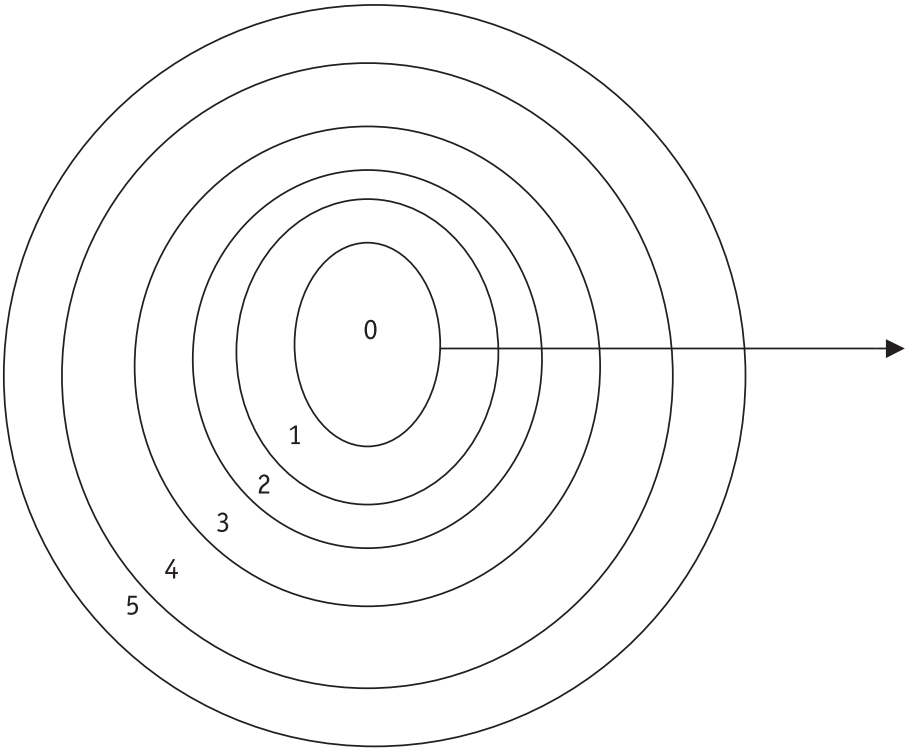
Cuadro 16.2 Tipos de redes (1)

Nivel organizativo	**Niveles de acción**	**Bases de constitución**	**Contenido** (2)
Redes formales	Económico	Identidad, origen	Comunicación
Redes Informales	Cultural	(local, nacional)	Intercambio
	Social	Familiar	Instrumental
		Vecinal	Poder
		Profesional	Afectivas
		Religiosa	Identidad
		Actividad, ocio	
		Solidaridad	

(1) Valores de cada categoría no excluyentes entre sí (una red puede tener varios niveles de acción, bases constituyentes o contenidos. Incluso en el seno de una red formal se encuentran rastros de redes informales).
(2) Sobre el contenido de las redes, véase D. Knoke y J. H. Kuklinski (en F. Requena, 1994).

FUENTE: G. Pérez Pérez, 1998: 80.

Figura 16.3 Red Social para el sujeto* (E. Mansell Pattinson, 1977)



0 SUJETO.
1 ZONA PERSONAL. Familia nuclear y amigos muy íntimos.
2 ZONA ÍNTIMA. Buenos amigos.
3 ZONA EFECTIVA. Conocidos con los que se mantienen ciertos contactos, amigos menos valorados. Reemplazan a los de la zona íntima cuando desaparecen.
4 ZONA NOMINAL. Conocidos que están situados estratégicamente en la sociedad (médicos, abogados, etc.).
5 ZONA EXTENSA. Oferta de servicios que la comunidad se da a sí misma.

* Esto es la sociedad para el sujeto.
* El vector tiempo simboliza que la composición de las zonas varía con el tiempo.
* La red sigue un criterio de distancia afectiva.

Es finalmente importante reseñar cómo los diferentes tipos de relaciones que establecemos pueden suministrarnos un sólido soporte en nuestra vida cotidiana. La ayuda informal que nos pueden prestar los amigos y el resto de personas con las que nos relacionamos tiene muchas ventajas, sobre todo en sociedades (como la nuestra) en las que cada día es más fuerte la presión para reducir el gasto público en ayuda social. Por ello conviene recordar aquí las ventajas políticas que supone el hecho de que las personas se ayuden informalmente.

6.1 Definiciones de red social

Existen múltiples y diversas definiciones de red social que, lógicamente, hacen hincapié en diferentes aspectos de este concepto. Citaremos algunas de las que nos parecen más interesantes.

— Trataremos de acercarnos al concepto de red social que implica un proceso de construcción permanente tanto individual como colectivo. En este punto diríamos que es un sistema abierto que a través de un intercambio dinámico entre sus integrantes y con integrantes de otros grupos sociales posibilita la potencialización de los recursos que poseen. Cada miembro de una familia, de un grupo o de una institución se enriquece a través de las múltiples relaciones que cada uno de los otros desarrolla (Dabas, 1993: 21).
— Es un grupo de gente, miembros de la familia, vecinos, amigos y otras personas, capaces de aportar una ayuda y un apoyo tan reales como duraderos a un individuo o a una familia. Es, en síntesis, un capullo alrededor de una unidad familiar que sirve de almohadilla entre ésta y la sociedad. Es el vestigio del aspecto tribal de las sociedades primitivas. Los equivalentes modernos son las reuniones familiares, el parentesco, las bodas, los funerales (Elkaïm, 1989: 24).
— Las fronteras del sistema significativo del individuo no se limitan a la familia nuclear o extensa, sino que incluyen todo el conjunto de vínculos interpersonales del sujeto: familia, amigos, relaciones de trabajo, de estudio, de inserción comunitaria y de prácticas sociales (Sluzki, 1996: 37).
— Cada individuo está, por así decirlo, en contacto con cierto número de personas, algunas de las cuales mantienen, a su vez, una relación entre sí. Creo conveniente denominar «red» a un campo social de este tipo. La imagen que tengo es la de una red de puntos unidos por líneas. Los puntos de esta imagen unas veces serán personas y otras grupos, y las líneas indicarían quiénes interactúan entre sí (Barnes, 1954, citado por Pérez Pérez, 1998: 71-72).
— La interacción entre partes abstractas de la sociedad (la familia, la economía, etc.) se desarrolla normalmente entre individuos reales que se conocen unos a otros. Es decir, se produce en el seno de las redes personales. Estos lazos personales también nos motivan para la acción: proteger a los familiares, impresionar a los amigos, sacar ventajas a los colegas o, simplemente, disfrutar de la compañía de personas con las que estamos a gusto. En general, somos nosotros mismos los que construimos nuestras propias redes, aunque también a veces nos vemos inmersos en redes determinadas que no escogemos (Requena Santos, 1994: 48).

Para nosotros una red social es el conjunto de relaciones que un sujeto mantiene con otros en un espacio y tiempo determinados, así como otras que mantienen los miembros de su red personal y en las que dicho sujeto no participa o interviene directamente pero que son importantes y significativas para prestarle algún tipo de ayuda o de apoyo en caso necesario (Gómez Gómez, Pérez Díaz-Flor y Arias Feria, 1995).

6.2 Redes sociales primarias, secundarias e institucionales

— Las redes sociales primarias (Chadi, 2000: 28-72) son aquellas que configuran las relaciones sociales «más estrechas». En ellas se incluyen las relaciones familiares: 1) la familia nuclear como organismo intermedio entre el macrosistema y el individuo y cuya tarea fundamental es la de formar y educar al ser humano y 2) la familia extensa, que incluye a los abuelos, tíos, primos, cuñados y familia política y que anteriormente realizaba labores de cuidado y ejercían roles que en la actualidad han cambiado.

También se incluye en dicha red social primaria a: 1) los amigos, que después de los «lazos de sangre» proporcionan las relaciones simétricas más importantes para los individuos y realizan una función mediadora entre el mundo interno y el mundo externo familiar, por lo que colaboran con la familia en el proceso de socialización, así como en el proceso de emancipación de los individuos, y 2) el vecindario, gracias al cual las familias y sus miembros se insertan en un organigrama de estructura comunitaria.

— Las redes sociales secundarias estarían formadas por:

a) Los grupos de recreo, en los que pueden establecerse relaciones interpersonales que después pasen a formar parte de las redes sociales primarias.
b) Relaciones comunitarias y religiosas: son relaciones de tipo impersonal porque están basadas en las mismas creencias o sistemas de valores.
c) Relaciones de estudio o laborales: los grupos de estudio y de trabajo, que en un principio surgen por proximidad en la realización de unas tareas, de hecho terminan siendo en la mayoría de los casos de amistad y cercanía debido a la cantidad de tiempo compartido que suponen.

— Las redes sociales institucionales son las más alejadas del sujeto, y se accede a ellas cuando ciertas necesidades específicas no pueden ser satisfechas por las redes sociales primarias. Las forman aquellas

organizaciones que se constituyen para satisfacer necesidades concretas de los individuos que se canalizan a través de los organismos creados para tales fines. Entre ellas podemos destacar la escuela, que es la primera institución que obliga a los miembros familiares a salir hacia «afuera», el sistema sanitario, que se configura como una red de apoyo social básica, y los distintos servicios sociales.

Es importante resaltar que, como hemos comprobado, el «mundo laboral» se inscribe en la red social secundaria del sujeto porque dicha área es la que favorece la confirmación del individuo en su eficiencia, aunque no hay que olvidar que en determinadas circunstancias la gente no puede considerar el trabajo una prolongación de sí misma cuando su empleo es tan inseguro que podría perderlo en cualquier momento o cuando tiene que cambiarlo constantemente (Chadi, 2000). El mundo laboral es el que permite a la gente ganarse la vida, y por eso es tan importante para los individuos y sus familias.

En cambio, la escuela es considerada una red social institucional porque sus funciones, delegadas por las familias, están encaminadas a «complementar» el proceso de formación y de educación, que es competencia familiar. Colabora con la familia en los «procesos de socialización y de emancipación». La escuela es en sí misma un fin y un medio a la vez. Un fin en cuanto institución formadora, y un medio en cuanto mediadora entre la familia, la escuela como institución y la red social general.

Estas diferencias entre los sistemas laboral y educativo pueden resultar relevantes a la hora de estudiar las relaciones interpersonales formales e informales de ambos ámbitos, pues ambos deben abrirse cada vez más a la comunidad.

Para Dabas (1998: 35-36) todas las instituciones se concibieron como un cubo con una sola puerta de entrada y salida y con ventanas altas para que nadie pudiera distraerse mirando hacia fuera y para que desde el exterior no se observara lo que acontecía adentro. Pero ésta no es sólo una concepción arquitectónica, sino que correspondía al paradigma dominante, que concebía unidades aisladas y aislantes.

6.3 Fundamentos para la práctica profesional

El modelo de redes sociales encuentra su fundamento esencial en que son los grupos sociales a los que el individuo pertenece los que tienen una mayor capacidad de influencia sobre él, pudiendo ser dicha influencia tanto positiva como negativa, en el sentido de causarle beneficios o perjuicios (Gómez Gómez, Munuera Gómez, Arias Feria y Pérez Díaz-Flor, 1995: 419-429). La propia sociedad es entendida como un sistema formado por subsistemas (redes sociales), los cuales tienen una relación directa con la

aparición de problemas tanto individuales como grupales, comunitarios o sociales. El individuo dentro de la sociedad es considerado un ser biopsicosocial, y de ahí que tenga que ser tratado desde la globalidad.

En las redes sociales la realidad se considera una construcción social que se produce por la interacción entre los diversos grupos sociales, y por ello el cambio en un sistema se entiende: 1) como una discontinuidad en el sistema producida por la transformación de las relaciones y las comunicaciones entre los distintos componentes del sistema, 2) como un cambio de la construcción de la realidad social que efectúa el propio sistema y 3) que puede ser regulado, pero no controlado.

La noción de realidad proviene de una construcción social, asumiendo que ésta es una perspectiva y no una «verdad». Esta concepción nos obliga a replantearnos la diferencia entre invención y descubrimiento. La conceptualización de «esta realidad» es algo nuevo, algo creado, inventado con respecto a un sistema que ya estaba funcionando (Dabas, 1993: 29). Para que las redes sociales puedan emerger se necesita crear un contexto óptimo en el que lo puedan hacer, y para ello sus miembros integrantes deben establecer un clima de ayuda mutua y de resolución de los problemas que les son comunes poniendo en juego sus propios recursos. Los distintos profesionales tratarán de coordinarse entre sí para apoyar el desequilibrio de las situaciones homeostáticas, que son las que tienen una relación directa con los problemas planteados, y así ayudarán a las redes sociales a contener las crisis que la ruptura de ese equilibrio genere, previniendo de paso situaciones que entrañen peligro para las personas o los grupos.

El profesional debe plantearse su acercamiento a las redes sociales centrándose en las relaciones que mantienen sus miembros y dedicarse a coordinar el trabajo de éstos para potenciar dichas relaciones y optimizar los recursos existentes. Puede también ayudar en la toma de decisiones rápidas, consensuadas y comprometidas, al tiempo que impulsa de este modo un reparto de poder y de responsabilidad entre los distintos miembros de la red. A partir de aquí, y si lo consigue, el papel del profesional como experto deja de tener sentido

La idea es entender la democracia como facilitadora del proceso de asunción de responsabilidad de problemas por parte de los miembros de la red social para que busquen una solución entre todos. Es conveniente por tanto evitar la confrontación y alentar las aportaciones que cada miembro de la red realice. Así se facilita la divergencia de los miembros pero evitando los dogmatismos.

Cuando la red social en la que está inmerso un individuo es perjudicial para él o muy pobre, lo que se hace es incorporarle muchos más miembros para que la nueva red así construida le resulte beneficiosa.

Para el profesional tener el respaldo de un equipo como su principal red social de apoyo supone una satisfacción de tipo emocional y la posibilidad de aplicar los recursos de la institución a la que pertenece.

7. Las constelaciones familiares como modelo integrador de lo fenomenológico y lo sistémico en el ámbito social

En este apartado final vamos a referirnos al modelo de las constelaciones familiares, de Bert Hellinger, como un ámbito de intervención profesional que, aunque desarrolla unas prácticas propias, integra los modelos que hemos expuesto anteriormente. Resalta el poder de conexión que cada persona tiene con su familia de origen en una o varias generaciones (Weber, 2001: 165). Los temas no resueltos de nuestros antepasados, las injusticias cometidas dentro del sistema familiar y fuera de él (como en los casos de violencia política en cualquiera de sus modalidades) pueden influir en la familia actual quizá con graves repercusiones, como enfermedades inexplicables, suicidios, depresiones, relaciones conflictivas, etc.

Bert Hellinger (2002: 29-34), con su enfoque fenomenológico, ha demostrado que al configurar una constelación familiar los representantes de los miembros de una familia sienten las sensaciones de sus representados (aunque no los hayan conocido previamente). De este modo se expresan las fuerzas complejas que actúan en los sistemas humanos y el camino hacia unas soluciones que resultan sorprendentes. Este método de las constelaciones familiares ayuda a completar las cuestiones familiares pendientes y sitúa a cada persona con su responsabilidad y su lugar de dignidad dentro de la familia, rompiéndose de esta forma la cadena de destinos trágicos.

Lo más importante de este método de intervención es que no necesita la presencia de toda la familia, ni siquiera de más de un miembro. De hecho, aunque se trabaje con una sola persona los resultados afectan a todo el sistema familiar. Éste es un paso muy importante porque los métodos empleados hasta ahora negaban dicha influencia sobre los demás y los efectos beneficiosos de una intervención de este tipo si no se trabajaba sistémicamente con todos los miembros de la familia.

La fundamentación de esta influencia del trabajo de uno de los miembros de la familia en los demás no presentes en la sesión puede estar vinculada a la teoría de los «campos morfogenéticos» o «campos mórficos» de Rupert Sheldrake (1990: 26), que definió la morfogénesis biológica como el desarrollo de la forma característica y específica de los organismos vivos. Las teorías organicistas de la morfogénesis se han desarrollado bajo distintas influencias: unas la han recibido de sistemas biológicos, otras de la física moderna, en particular del concepto de campo, algunas otras de la psicología de la gestalt, enormemente influida a su vez por el concepto de campos físicos y otras, en fin, por el vitalismo de Driesch. Estas teorías se enfrentan con los mismos problemas que según Driesch eran insolubles en términos mecanicistas: la regulación, la regeneración y la reproducción; pero mientras que Driesch propuso la entelequia no física para dar una explicación a las propiedades de integridad y de finalidad exhibidas por los organismos en proceso de desarrollo, los organicistas proponen campos

morfogenéticos (o embrionarios o de desarrollo). Estos mismos fenómenos son observables entre los humanos, y se explican como campos de memoria (como campos magnéticos) que no está almacenada en el cerebro y que se expresa desde una dimensión no material.

Sheldrake (1990: 37) se apoyó en el concepto de inconsciente colectivo de Jung para defender sus teorías, que a nosotros nos parecen útiles para comprender la intervención profesional con el grupo. Afirma que además de nuestra conciencia inmediata, de naturaleza completamente personal y considerada como la única psique empírica (incluso si nos referimos al inconsciente personal como un apéndice), existe un segundo sistema psíquico de naturaleza colectiva, universal e impersonal, idéntico en todos los individuos. Este inconsciente colectivo no se desarrolla individualmente, sino que se hereda. Está integrado por formas preexistentes, los arquetipos, que sólo pueden llegar a ser conscientes de modo secundario y que dan forma a ciertos contenidos psíquicos.

7.1 La conciencia de grupo

Podemos distinguir entre conciencia personal, que es la que cada uno de nosotros sentimos, y conciencia de grupo, que es aquella que no sentimos y que únicamente podemos conocer por sus efectos. En el modelo de las constelaciones familiares comprobamos sus efectos al tomar conciencia de los destinos trágicos que se repiten en una familia. Esta conciencia grupal da prioridad a la supervivencia del grupo. Así, tienen preferencia los que aparecieron antes en el tiempo sobre los que lo hicieron después. Por ejemplo, cuando se comete una injusticia con alguien a quien se excluye, se rompe el equilibrio entre dar y tomar. Un miembro que nace después va a intentar corregir el desequilibrio, reparar la injusticia, en aras de la supervivencia del grupo y va a reivindicar su derecho a pertenecer a él. De esta forma los miembros, a veces, son sacrificados por la supervivencia del grupo. Lo que hace el modelo de las constelaciones es comprobar quién pagó el precio y quién obtuvo la ganancia. El inconsciente colectivo vincula a los hijos con el destino de los padres; por ello, cuando, mediante una constelación, sacamos ese inconsciente a la luz, permitimos que los límites que tenía establecidos puedan ser superados gracias a lo que Bert Hellinger (2002: 139-152) llama «los movimientos del alma», siempre respetando el legado anterior, las cosas que ocurrieron, a las personas que existieron antes. El alma traspasa el espacio y el tiempo. En física, el espacio y el tiempo son curvos (Hawking, 1992: 52).

Cuando algún miembro de la familia trata de realizar un cambio para mejorar la situación en que se encuentra, muchas veces se siente culpable. Dicha culpa es la que se opone, la que impide el cambio. La culpabilidad proviene de la conciencia. En nuestra cultura judeocristiana se nos ha incul-

cado que la conciencia del hombre es algo absoluto, y que debemos escucharla, pues si lo hacemos obtendremos la salvación (eterna), y si no, la condenación. A través de esta ideología se ha ejercido un poder tremendo tanto espiritual como político. Hellinger (2002: 53-70) se dedicó a estudiar lo que ocurría cuando las personas actuaban siguiendo sus conciencias y comprobó que, a veces, en nombre de ese principio, sucedían cosas terribles, como guerras en las que cada uno de los bandos actuaba según su «buena conciencia». Entonces constató que la conciencia de una persona está en relación con otra, es decir, se manifiesta en la relación y está condicionada por ella cuando se hace algo positivo o negativo. Pero donde la conciencia tiene su campo de actuación más amplio es en el grupo familiar, y es entonces una conciencia arcaica e instintiva. Se parece al tipo de conciencia que debió de existir en los grupos familiares primitivos de épocas muy remotas, como por ejemplo la edad de piedra, en la que la supervivencia individual dependía directamente de la pertenencia al grupo, pues si algún individuo era excluido, y se le negaba el acceso a la cueva, quedaba desprotegido ante los animales depredadores y era devorado por ellos.

Este tipo de conciencia arcaica es un instinto primitivo que condiciona nuestras vidas, de tal manera que nos hace cambiar y adaptarnos, como camaleones, a los distintos grupos en que nos integramos para no ser excluidos y formar parte de ellos, para que nos sea permitido vivir en ese espacio.

Las leyes, creencias, convicciones, rituales, etc., varían de una familia a otra, y lo que sentimos es lo que vale en nuestra familia, que para nosotros es la mejor. Por eso, en la pareja, es decir, en dos miembros de familias distintas, con una serie de reglas inculcadas por el grupo y que para cada uno de ellos son las mejores, según sus conciencias, puede surgir la guerra. Cuando estalla el conflicto, lo correcto sería dejar de actuar siguiendo unas reglas que no son válidas para el otro y que cada uno ha asumido como un referente absoluto. Hay que hacer el esfuerzo de desprenderse de esas reglas para crear otras, pero dicho desprendimiento sólo es posible desde el respeto, el reconocimiento y la reverencia humilde a las reglas familiares. Lo más probable es que por un tiempo cada uno de los miembros tenga mala conciencia y experimente un sentimiento de culpa por no ser leal a dichas reglas familiares, situación que si no se supera con naturalidad a veces puede desembocar, incluso, en síntomas corporales o trastornos psicosomáticos.

Para la conciencia arcaica del grupo lo importante es la supervivencia de éste como tal; por eso tienen preferencia en él los que aparecieron primero en el tiempo con respecto a los que vinieron después. Los nuevos miembros cubren los espacios dejados por los anteriores a favor de la supervivencia del grupo, y así, muchas veces, expían las injusticias, las culpas, los actos violentos, las deudas, etc., de los otros. Esta conciencia grupal, que es inconsciente, es la que vela por la supervivencia del grupo. Pongamos algún ejemplo: cuando en la universidad un profesor se jubila y es sustituido por

otro, la docencia que imparte el nuevo profesor queda condicionada por el recuerdo del pasado y sólo puede impartirse libremente desde el reconocimiento de la anterior; lo mismo ocurre en la familia cuando algún hijo sustituye al padre con la madre o cuando la madre da a un hijo a su propia madre para que ésta lo críe.

La conciencia grupal intenta reparar las injusticias que fueron cometidas con algún miembro del grupo, pero lo hace de una forma instintiva, de manera que la injusticia se repite una y otra vez a través de varias generaciones. Por ello, las soluciones están en un nivel más profundo. Están en el alma, ese alma universal que nos abarca a todos, que nos protege, que nos nutre, que nos ayuda. Este concepto de alma universal (Hellinger, 2001: 19, 355) no coincide con el concepto de alma individual que nosotros conocemos, es algo mucho más grande. En la experiencia en el modelo de constelaciones esta alma universal se impone cuando no cabe ya hacer juicios, pues se logra un equilibrio entre dar y tomar, de tal forma que cada uno ocupa su lugar en el orden y en el tiempo que le corresponde y se instaura la reconciliación y a la paz.

Jung (1984: 54-67), refiriéndose a los arquetipos, cita el *anima* y dice que lo inconsciente provoca efectos determinantes que, independientemente de la transmisión, aseguran en todo individuo la similitud y aun la igualdad de la experiencia y de la creación imaginativa. Una de las pruebas fundamentales de esta idea es el paralelismo, que podríamos calificar de universal, que se observa en los temas mitológicos, a los que denominó arquetipos precisamente por su naturaleza de imágenes primordiales. A uno de estos arquetipos, que es de un especial significado práctico para el psicoterapeuta, lo denominó *anima*. Esta expresión latina designa un concepto que no debe ser confundido con ninguno de los cristiano-dogmáticos acerca del alma ni tampoco con ninguno de los que ha implantado hasta ahora la filosofía. El *anima* es considerada la parte femenina y etónica del alma. Es un factor fundamental en la psicología masculina, en la que siempre están en juego emociones y afectos. Con el arquetipo del *anima* entramos en el reino de los dioses, es decir, en el campo reservado a la metafísica. Todo lo que el *anima* toca se vuelve luminoso, incondicionado, peligroso, tabú, mágico. Procura al ser humano argumentos convincentes contra lo inconsciente, que destruiría inhibiciones y desataría fuerzas que es preferible mantener en el inconsciente. Y no está totalmente equivocada, ya que la vida en sí no es algo solamente bueno, sino también algo malo. El *anima*, al querer la vida, quiere lo bueno y lo malo.

El trabajo con el modelo de constelaciones consiste realmente en que los vivos hagan algo por los muertos, por restituir la paz a sus almas; si la intervención de los vivos no provoca ningún efecto, entonces se debe respetar, reverenciar y no removerlo, dejar que siga perteneciendo a los muertos. El trabajo con constelaciones trata de la reconciliación. Se trata de dejar que el pasado continúe estando donde le corresponde, que sea sólo eso, pa-

sado, y para ello es necesario reconciliarlo. Únicamente así podremos estar en paz con las personas que nos hirieron, pues cuando el pasado no está reconciliado, los miembros actuales expían las culpas pasadas de otros sin que dicha expiación tenga ya nada que ver con el hecho concreto que desencadenó el conflicto. Es en este ámbito donde se gestan las implicaciones sistémicas.

Según Jung (1984: 47) su método consiste, por un lado, en hacer consciente lo más acabadamente que sea posible la constelación de contenidos inconscientes, y, por otro, en una síntesis de éstos con la conciencia mediante un acto de reconocimiento.

7.2 Tipos de sentimientos y aplicaciones a la intervención profesional

Hellinger distingue cuatro tipos de sentimientos que pueden resultar muy útiles para la intervención profesional porque nos llevan a una solución:

1. Sentimientos de tipo primario: son los que impulsan a la acción, dan fuerza y tienen que ver con lo que ocurre en cada momento. Son sentimientos simples que no requieren mucha explicación y que infunden tranquilidad. Son poco duraderos y consiguen su objetivo inmediatamente, produciendo en los demás empatía; la persona que muestra dichos sentimientos es fuerte.
2. Sentimientos de tipo secundario: son aquellos que impiden la acción, absorben la energía e instauran la duda. Podríamos denominarlos metafóricamente «la sopa negra»; son propios de personas que quieren convencernos de su incapacidad y traspasarnos la responsabilidad de su vida porque no aceptan ninguna solución; hay que tener cuidado para no seguirles el juego pues, de hacerlo, detectarán que somos tan incompetentes como ellas para lograr una solución. Son personas que van de víctimas y que tienen profundamente instaurado un diálogo interno basado en frases como: «siempre me ocurre lo mismo», «los demás no me quieren», «nadie cuenta conmigo», etc., todo ello dicho con la mirada hacia el suelo. Implican un movimiento circular cuya energía no lleva a ningún lado, se traduce en inoperancia. Estos sentimientos son los más expresados, los más exteriorizados, ya que la pretensión de las personas que los exhiben es convencernos de que no puede hacer nada; por eso se exageran y dramatizan. Son muy duraderos, ya que el objetivo es el mantenimiento de la situación de inoperancia, y empeoran cada vez que son expresados; por eso las terapias en estos casos duran tanto, porque las personas desvían continuamente la atención e impiden la percepción que el terapeuta tiene del problema.

Weber (1991: 287-290) proporciona un ejemplo de aflicción primaria y secundaria. Una aflicción primaria puede ser, por ejemplo, un dolor muy intenso por una separación. Si la persona se abandona a este dolor, la aflicción pasa rápido, dejando a la persona liberada y con la posibilidad de comenzar de nuevo. La aflicción secundaria se expresa, por ejemplo, en forma de autocompasión, y es un sentimiento que puede durar toda la vida. Este tipo de dolor no establece una distancia con el hecho que lo ha desencadenado, únicamente sustituye la aflicción primaria. La venganza, por ejemplo, es un sentimiento secundario: a veces es la reacción a un movimiento interrumpido hacia uno de los padres.

3. Los sentimientos sistémicamente adoptados son los propios de una persona enajenada, que está fuera de sí, e imposibilitan la intervención de los demás porque es un sentimiento ajeno; los percibimos cuando una persona nos cuenta algo que comprobamos que no se corresponde con la realidad. En este caso lo que debemos hacer es devolver dichos sentimientos al lugar que les corresponde.
4. Los metasentimientos son los que se expresan sin emoción. Son una fuerza concentrada, como el valor, la humildad como asunción del mundo tal y como es, la serenidad, etc. También existen el meta-amor, que es un amor superior, y la meta-agresión, que implica infligir daño a alguien cuando en realidad se desea su bien, como le puede suceder, por ejemplo, a un cirujano o un psicoterapeuta; por eso los profesionales de estas disciplinas necesitan mucha fuerza. La sabiduría supone la posesión de todos los metasentimientos, y es una conjunción de valor, humildad y fuerza. Supone actuar sabiendo lo que hay que hacer y lo que no. No son actos deducidos, pues alguien sabio sabe enseguida lo que corresponde. Es una forme de actuar diferente de la esperada. Se adquiere como un premio que otorgan la experiencia y el esfuerzo, como un fruto maduro.

Por último pondremos un ejemplo de aplicación a la vida cotidiana de los sentimientos de tipo primario frente a los de tipo secundario que nos fue referido por una madre participante en una escuela de padres. Eugenia nos contó cómo había abordado el problema que le había planteado la profesora de su hijo Antonio, de 5 años, cuando le expresó su preocupación porque el niño iba muy retrasado en lectura. No leía en clase, y eso la tenía preocupada porque el resto de los niños llegarían al siguiente curso leyendo con soltura varias páginas de forma ininterrumpida y comprendiendo lo que leían. Eugenia, no dejándose llevar por sentimientos de tipo secundario que le impulsarían a reprender a su hijo por no leer en clase y lamentarse por su mala suerte, lo abordó cuando llegó a casa y le explicó que su «señorita» le había dicho que era un encanto, que a veces leía maravillosamente y estaba atento a las indicaciones que le hacía en clase, pero que

otras veces se despistaba y entonces la «señorita» se disgustaba, y que ella quería que le leyera un par de hojas del libro para comprobar lo maravillosamente que leía a veces, lo atento que estaba en clase y lo encantador que resultaba estar a su lado. El niño le leyó con gran interés varias hojas de su libro, y al día siguiente, a la salida del colegio, la profesora, a la que según manifestó Eugenia le cuesta cambiar de criterio, le dijo: «Si no lo veo no lo creo; hoy ha leído dos hojas enteras y seguidas en clase, parece mentira. No sé que es lo que habrá hecho usted en casa, pero es increíble el cambio que ha dado en un solo día». La madre nos contaba lo ocurrido con alegría y ensalzaba el hecho de que eso había sido posible por su aprendizaje sobre los sentimientos primarios, que nos llevan a actuar, nos dan fuerza, frente a los sentimientos secundarios, que nos confunden y nos dejan sin energías.

9. Bibliografía básica comentada

A. Campanini y F. Luppi (1991): *Servicio social y modelo sistémico. Una nueva perspectiva para la práctica cotidiana*, Barcelona, Paidós.

Compendia las teorías sistémico-relacionales y de la comunicación humana aplicadas al Trabajo Social, efectuando una revisión histórica de los enfoques que más han influido en el desarrollo de su práctica profesional.

M. Chadi (2000): *Redes sociales en el Trabajo Social*, Buenos Aires, Espacio.

Es un texto en el que se aplica el modelo de redes sociales a la intervención profesional del Trabajo Social, después de desarrollar las conceptualizaciones más importantes sobre la temática.

E. Dabas (1998): *Redes sociales, familias y escuela*, Buenos Aires, Paidós.

Esta obra recoge una serie de aportaciones teóricas y prácticas sobre las redes sociales y su aplicación a las relaciones entre la familia y la escuela. Diferencia y desarrolla los conceptos de redes sociales primarias, secundarias e institucionales.

C. Rogers (1989): *El proceso de convertirse en persona,* Barcelona, Paidós.

Esta obra clásica es la que más ampliamente expone el modelo de intervención creado por este autor.

A. Sánchez Urios (2000): *Intervención microsocial: Trabajo Social con individuos y familias*, Murcia, D. M.

Realiza un repaso de los diferentes enfoques teóricos y prácticos que han estado presentes en el desarrollo de la práctica profesional del Trabajo Social con individuos y familias. Recoge los autores y las obras más importantes de los modelos fenomenológico, de la comunicación humana, sistémico y de redes sociales.

9. Bibliografía complementaria

Ackerman, N. W. (1970): *Teoría y práctica de la terapia familiar*, Buenos Aires, Proteo.

Ares Parra, A., y T. Fernández García (2002): «Gestión de los procesos de información y comunicación», en *Servicios Sociales: Dirección, gestión y planificación*, Madrid, Alianza Editorial.

Aron, R. (1965): *La sociología alemana contemporánea*, Buenos Aires, Paidós.

Asen, K. E., y P. Tomson (1997): *Intervención familiar. Guía práctica para los profesionales de la salud*, Barcelona, Paidós.

Bertalanffy, L. von (1978): *Teoría general de los sistemas*, Madrid, FCE.

Bourdieu, P. (1988): *Cosas dichas*, Barcelona, Gedisa.

Boszormenyi-Nagy, I. (1983): *Lealtades invisibles*, Buenos Aires, Amorrortu.

Bowen, M. (1991): *De la familia al individuo*, Barcelona, Paidós.

Brocher, T. (1975): *Von der Schwlerighelt zu lleben*, Stuttgart, Kreuz Verlag.

Dabas, E. N. (1993): *Red de redes. Las prácticas de la intervención en redes sociales*, Buenos Aires, Paidós.

—, y D. Najmanovich (1995): *Redes, el lenguaje de los vínculos. Hacia la reconstrucción y fortalecimiento de la sociedad civil*, Buenos Aires, Paidós.

Elkaïm, M. (1989): *Las prácticas de la terapia de red*, Barcelona, Gedisa.

Ende, M. (1995): *Momo*, Barcelona, Círculo de Lectores.

Farber, B. A., D. C. Brink y P. M. Raskin (2001): *La psicoterapia de Carl Rogers. Casos y comentarios*, Bilbao, Desclée de Brouwer.

Foerster, H. von (1997): «La metáfora del punto ciego: conferencias y diálogos sobre la construcción de la realidad», *Systémica*, n.º 3, Sevilla, A.A.T.FA.S.H.

Frankl, V. E. (1996): *El hombre en busca de sentido*, Barcelona, Herder.

Gómez Gómez, F. (1988): «El Trabajo Social en la adopción», *Cuadernos de Trabajo Social*, n.º 1, pp. 213-218, Madrid, E. U. de Trabajo Social, Universidad Complutense.

— (1998): «Elementos epistemológicos para una metodología sistémico-relacional», *II Congreso de Escuelas Universitarias de Trabajo Socia*l, pp. 272-279, Madrid.

— (1998): «El Trabajo Social desde el paradigma de la complejidad», *Trabajo Social Hoy*, n.º 21, pp. 50-69, Madrid, Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

— (2000): «El Trabajo Social Clínico», *3.er Congreso de Escuelas Universitarias de Trabajo Social*, pp. 5-9, Barcelona.

—, P. Munuera Gómez, C. Pérez Díaz-Flor y L. Pérez Rivero (1989): «Algunos aspectos utilizados en la realización del taller de entrenamiento: Relación trabajador social-cliente/s (Elección de problemática)», en «Reflexiones sobre las Prácticas de Trabajo Social», *Cuadernos de Trabajo Social*, n.º 2, pp. 143-157, Madrid, E. U. de Trabajo Social, Universidad Complutense.

—, L. Vila, M. C. Azpeitia y T. Fernández (1990): «Estrategias en la formación de los trabajadores sociales», *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, n.º 20, pp. 40-57, Madrid, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Servicios Sociales.

—, J. Lorente, P. Munuera y C. Pérez (1992): «El trabajador social como asesor fa-

miliar», *Cuadernos de Trabajo Social*, n.os 4-5, pp. 139-150, Madrid, E. U. de Trabajo Social, Universidad Complutense.
—, C. Arias Feria, M. J. Sánchez Pérez y A. I. Sánchez Sánchez (1995): «Una experiencia desde lo particular a lo universal», *Actas del XV Congreso Español de Terapia Familiar: La Formación en Terapia Familiar*, pp. 435-443, Bilbao.
—, P. Munuera Gómez, C. Arias Feria y C. Pérez Díaz-Flor (1995): «Redes sociales: un paso más desde el modelo familiar», *Actas de XVI Congreso Español de Terapia Familiar: Prevención en Terapia Familiar*, pp. 419-429, Valencia.
—, C. Pérez Díaz-Flor, C. Arias Feria y E. Molleda Fernández (1995): «Un paso más en la imagen del sí mismo: Una experiencia de trabajo en grupo», *Boletín de la Sociedad Española de Psicoterapia y Técnicas de Grupo*, pp.171-172, Gerona.
—, — y — (1996): «La red de apoyo social, ¿hace o deshace?», *Actas del XVII Congreso Nacional de Terapia Familiar: Familias Multiproblemáticas*, Las Palmas de Gran Canaria
—, A. Canteras Murillo, M. A. Torre Hernández y J. M. Alcoba Hernández (1998): «Aproximación al cambio social desde la teoría de los sistemas alejados del equilibrio: sociología de las relaciones inestables», *VI Congreso Español de Sociología. Federación Española de Sociología*, La Coruña.
—, y J. Lorente Moreno (2002): «Programas para la convivencia familiar y social desde una cultura de la paz», *IV Congreso de Escuelas Universitarias de Trabajo Social*, pp. 681-693, Alicante.
Haley, J. (1980): *Terapia para resolver problemas*, Buenos Aires, Amorrortu.
Hawking, S. (1992): *Historia del tiempo*, Barcelona, Planeta-Agostini.
Hellinger, B. (2001): *Órdenes del amor*, Barcelona, Herder.
— (2002): *El centro se distingue por su levedad*, Barcelona, Herder.
—, y G. T. Hoevel (2000): *Reconocer lo que es. Conversaciones sobre implicaciones y desenlaces logrados*, Barcelona, Herder.
Jaspers, K. (1993): *La filosofía de la existencia*, Barcelona, Planeta-Agostini.
Jiménez H. Pinzón, F. (1983): *Técnicas psicológicas de asesoramiento y ayuda interpersonal («Couseling»)*, Madrid, Narcea. Madrid.
Jonhson, J. H. (1992): *Social Work Practice. A generalist Approach*, Massachusetts, Allyn and Bacon (citado por A. Sánchez Urios, op. cit.).
Jung, C. G. (1984): *Arquetipos e inconsciente colectivo*, Barcelona, Paidós.
— (2002): *Civilización en transición (Obra completa)*, vol. 10, Madrid, Trotta.
Kuhn, T. H. (1975): *La estructura de las revoluciones científicas*, México, FCE
Lipitt, R., J. Watson y B. Westley (2001): *La dinámica del cambio planificado*, Buenos Aires, Amorrortu.
Mcgoldrick, M., y R. Gerson (1997): *Genogramas en la evaluación familiar*, Buenos Aires, Gedisa.
Mansell Pattison, E. (1976): «Psychosocial System Therapy», en *The changing Mental Health Scene*, pp. 127-151, Nueva York, Spectrum Pub (citado por J. Rodríguez y J. Navarro, op. cit.).
— (1977): «Clinical Social Systems Intervention», *Psychiatry Digest*, vol. 38, n.º 4, pp. 25-32 (citado por J. Rodríguez y J. Navarro, op. cit.).
Marinoff, L. (2000): *Más Platón y menos prozac. Filosofía de la vida cotidiana*, Barcelona, Ediciones B.
Maslow, A. H. (1963): *Motivación y personalidad*, Barcelona, Sagitario.

Moix Martínez, M. (1991): *Introducción al Trabajo Social*, Madrid, Trivium.
Morin, E. (1995): «La noción de sujeto», *Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad*, Barcelona, Paidós.
Najmanovich, D. (1995): «De la independencia absoluta a la autonomía relativa», *Redes, el lenguaje de los vínculos. Hacia la reconstrucción y fortalecimiento de la sociedad civil*, Buenos Aires, Paidós.
National Institute For Social Work (1992): *Trabajadores sociales. Su papel y cometidos*, Madrid, Narcea.
Neuhauser, J. (2001): *Lograr el amor en la pareja. El trabajo terapéutico de Bert Hellinger con parejas*, Barcelona, Herder.
Noll, R. (2002): *Jung*, Barcelona, Ediciones B.
Ochoa de Alda, I. (1995): *Enfoques de la terapia familiar sistémica*, Barcelona, Herder.
Palazzoli, M. S., *et al.* (1985): *El mago sin magia*, Buenos Aires, Paidós.
Pérez Ayala Moreno Santa María, E. (1999): *Trabajando con familias. Teoría y práctica*, Zaragoza, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social.
Pérez Pérez, G. (1998): *Inmigración y Redes Sociales*, tesis inédita, Madrid, Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, Departamento de Sociología I. U.C.M.
Requena Santos, F. (1994): *Amigos y redes sociales*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas.
— (1996): *Redes sociales y cuestionarios*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas.
Rocher, G. (1973): *Introducción a la sociología*, Barcelona, Herder.
Rodríguez, J., y J. Navarro (1996): «Intervención en Redes Sociales con familias multiproblemáticas», *Actas del XVII Congreso Nacional de Terapia Familia: Familias Multiproblemáticas*, Las Palmas de Gran Canaria
Russell, B. (1992): *El conocimiento humano,* Barcelona, Planeta.
Salem, G. (1990): *Abordaje terapéutico de la familia*, Madrid, Masson.
Schultz, D. P., y S. E. Shultz (2003): *Teorías de la personalidad*, Madrid, Thomson.
Selvini Palazzoli, M., y G. Gabrielli (1980): «Ipotizzazione, circolarità. Neutralità: tre direttive per la conduzione di seduta», *Terapia familiare*, n. º 7, pp. 7-19 (citado por A. Campanini y F. Luppi, 1991: 219).
Sheldrake, R. (1990): *Una nueva ciencia de la vida. La hipótesis de la causación formativa*, Barcelona, Kairós.
Sluzki, C. E. (1996): *La red social: Frontera de la práctica sistémica*, Barcelona, Gedisa.
Speck, R., y R. Atteneave (1990): *Redes familiares*, Buenos Aires, Amorrortu.
Tönnies, F. (1979): *Comunidad y asociación*, Barcelona, Península.
Trevithick, P. (2002): *Habilidades de comunicación en intervención social. Manual práctico*, Madrid, Narcea.
VV.AA. (1988): *Historia del pensamiento. Filosofía contemporánea*, Madrid, Sarpe.
Watzlawick, P. (1986): *Teoría de la comunicación humana*, Barcelona, Herder.
Weber, G. (2001): *Felicidad dual. Bert Hellinger y su psicoterapia sistemática,* Barcelona, Ed. Herder.
Write, M., y D. Epson (1993): *Medios narrativos para fines terapéuticos*, Barcelona, Paidós.

17. Los ámbitos profesionales del Trabajo Social

Eduardo Díaz Herráiz

1. Introducción

Tratar los ámbitos de intervención profesional requiere que hagamos previamente referencia a las funciones y el perfil profesional genérico de los diplomados en Trabajo Social, pues, aunque las funciones y el rol profesional varíen en virtud del ámbito institucional en el que se desarrolla la intervención, existen unas funciones y un perfil troncal común que vienen determinados por su objeto de intervención propio y su espacio profesional.

El espacio en que el Trabajo Social se sitúa engloba al individuo y al mundo social con el que está en relación, es decir, al ser humano en relación social, tratando de prevenir o evitar los conflictos, así como de restablecer el equilibrio deteriorado o de conseguir su mantenimiento. Por ello, lo específico del Trabajo Social es su enfoque integral y totalizador de las necesidades de la persona, como ser individual y como ser social, y de los conflictos que se producen en la interacción de la persona y su medio (Gaitán, 1991: 99). El Trabajo Social se constituye como profesión en la especialización y reconocimiento de su intervención por la sociedad (Estruch y Güell, 1976: 21), puesto que responde a los requisitos necesarios para ello al disponer de un conjunto sistemático de teorías, autoridad profesional, sanción formal por parte de la sociedad, un código de ética y una cultura profesional (Greenwood, 1969: 62).

Al Trabajo Social como profesión, cuya finalidad gira en torno a la adaptación mutua entre los individuos y su medio social, le corresponde el

desarrollo de las capacidades de las personas que les permitan resolver sus necesidades sociales individuales o colectivas, promoviendo su capacidad de autodeterminación, adaptación y desarrollo. De ello se deriva que la intervención se dirige a tres niveles, el individual, el grupal y el comunitario, y, al mismo tiempo, a diferentes colectivos que comparten unas determinadas necesidades. Por otro lado, la intervención se dirige a promover el establecimiento de servicios y políticas sociales justas que persigan la creación de los recursos sociales necesarios.

Para enmarcar el contenido del presente capítulo, delimitaremos el significado que damos a los diferentes componentes del Trabajo Social con la finalidad de establecer los parámetros desde los que partimos y clarificar el contenido que vamos a desarrollar.

Ya hemos dicho que el sujeto de intervención son los individuos y las formas en que éstos se agrupan, que se corresponden con los tres niveles de intervención individual, grupal y comunitaria en el Trabajo Social. Pero en cualquiera de ellos el objeto de estudio e intervención es el conjunto de situaciones de necesidad que dificultan, entorpecen o impiden el equilibrio y desarrollo en y con el entorno social. Por tanto, las funciones del Trabajo Social están dirigidas a mantener, restablecer o evitar el deterioro de las capacidades y potencialidades humanas para su pleno desarrollo, autonomía e integración en el entorno social. Los conceptos de sectores y ámbitos de intervención en el Trabajo Social se usan de manera diferenciada. El término «sectores de intervención» suele utilizarse para referirse al conjunto de personas que componen distintos colectivos que comparten unas características comunes, tales como los discapacitados, mayores, menores, etc. El concepto de ámbitos de intervención, por su parte, se usa en referencia a los diferentes campos de acción en los que intervienen los trabajadores sociales, que en los Estados del bienestar coinciden con los sistemas públicos de protección social.

Por tanto, existe un perfil, así como unas funciones genéricas básicas, que el Trabajo Social comparte para intervenir en las necesidades sociales independientemente del ámbito en el que éstas se produzcan.

2. Perfil y funciones genéricas del trabajador social

El perfil competencial de los trabajadores sociales viene definido por el conjunto de objetivos específicos y de funciones técnicas que los cualifican, los diferencian de la labor de otras prácticas profesionales y los ubican en estrecho contacto con la sociedad en la que se inserta dicha práctica.

La práctica del Trabajo Social ha ido vinculándose a los diferentes servicios y recursos que la sociedad ha venido arbitrando y que han dado lugar a nuevas formas de asistencia social para «atender las situaciones que afectan a los individuos y al grupo familiar, donde se producen situaciones de ca-

rencias y crisis que precisan de atención profesionalizada» (Consejo de Universidades, 1988: 21). Coincidimos con Rubí Martínez (1992: 34) en interpretar que el Trabajo Social ha sido una profesión «dedicada y comprometida a efectuar cambios sociales en la sociedad en general, y en las formas individuales de desarrollo dentro de la misma» y en que los objetivos que éste ha perseguido han ido adaptándose a los valores sociales existentes en los distintos momentos históricos.

El informe técnico del grupo de trabajo n.º 11, encargado de estudiar la «Reforma de las Enseñanzas Universitarias del Título de Diplomado en Trabajo Social» tras recoger las aportaciones de las Escuelas de Trabajo Social de Cataluña y Valladolid (Consejo de Universidades, 1988: 21, 40 y 64) acerca de las funciones del trabajador social, interpreta que son las siguientes: función preventiva, función promocional y de desarrollo social y función asistencial. El mismo documento recoge las aportaciones realizadas por la Universidad de Valencia (op. cit.: 36) que incluyen las funciones promocional, de desarrollo social y de asistencia en la atención directa desde una doble perspectiva asistencial y socioeducativa. Asimismo, se contemplan las funciones de gerencia, administración y planificación de los servicios sociales, la función de investigación y la función docente.

Por otra parte, para Rubí Martínez (1992: 34) el alcance de las funciones del Trabajo Social puede presentar cuatro dimensiones: a) preventiva, cuando se opera sobre las causas o en la detección de las problemáticas; b) promocional, al educar en la autonomía personal; c) asistencial, al proporcionar información, asesoramiento y apoyo, y d), rehabilitadora, cuando pone en marcha procesos de reinserción. De las propuestas citadas se infiere que entre las funciones tradicionalmente atribuidas al trabajador social se encuentran las siguientes:

1. Función preventiva, que se corresponde con todas aquellas actividades que van dirigidas a la actuación precoz, es decir, previa a que las necesidades o problemas sociales hayan aparecido para evitar que se produzcan.
2. Promocional, dirigida a promover la creación de los recursos sociales necesarios y a la mejor utilización y orientación de éstos, así como a mejorar el funcionamiento de los ya existentes.
3. Función asistencial, por medio de la cual se atiende a la población, tanto de forma individual como grupal o comunitaria, una vez que los problemas se han producido y requieren atención inmediata para paliar las consecuencias de una crisis determinada.
4. Función rehabilitadora, con la que se persigue la integración o reinserción social de los individuos, grupos y comunidades que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social.
5. Funciones de gerencia, administración y planificación, tanto en su propio trabajo como en los servicios o programas en los que se im-

plica, para dotar de eficacia y eficiencia a la intervención y a los recursos sociales.

6. Función de investigación, para conocer las causas y la magnitud de las necesidades sociales y detectar situaciones de carencia, desequilibrio o exclusión social de los individuos, grupos o comunidades, lo que redunda en una fundamentada intervención profesional.
7. Función docente, destinada a favorecer y mejorar de manera continua la formación, tanto de otros profesionales como de nuevos titulados, y a fomentar la difusión y el debate de las experiencias profesionales desarrolladas.

La propuesta realizada por Conde Megías (1998) agrupa las actividades profesionales en dos categorías: las variables y las permanentes. Las actividades variables vienen dadas por los aspectos de la realidad en la que se ejerce la intervención en función de dos tipos de elementos: por un lado, las condiciones humanas y materiales que generan la formulación de demandas para el cambio y, por otro, las condiciones político-institucionales en las que se desarrolla la práctica del trabajador social. Las actividades permanentes estarían configuradas por los objetivos y funciones profesionales según los sistemas de roles sociológicos y metodológicos del proceso de intervención profesional. De esta forma, diferencia dos tipos de sistemas de roles o perfiles profesionales: el promocional y el prestacional. El primero tiende a la autonomía en la pretensión de que se produzca la «adecuada utilización de la capacidad natural del ser humano para evaluar y transformar su área particular de realidad social, […] tiene como objetivo primordial conseguir que las personas afectadas por estas situaciones funcionen positivamente en los procesos sociales de cambio». El prestacional se desarrolla desde un criterio asistencialista que tiene como finalidad «la satisfacción de las necesidades básicas, bien prestando recursos o servicios directamente, bien facilitando el acceso a la burocracia administrativa» (Conde Megías, 1998: 137-140).

En 1993 el Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social emitió un dictamen (1993: 9-12) sobre la definición y los objetivos profesionales en el que define al Trabajo Social como disciplina que «parte de una concepción del ser humano como ser en permanente interacción con su medio, y tiene como objetivo específico las relaciones entre los seres humanos y entre éstos y su medio, especialmente los grupos y las instituciones sociales». Este dictamen distinguía entre dos formas de intervención profesional: la intervención directa y la intervención indirecta. La directa incluye aquellas intervenciones y actividades profesionales que precisan un contacto personal entre el profesional y las personas implicadas en la situación que se pretende transformar. La indirecta se concreta en aquellas actividades en las que no concurre el contacto personal pero que posibilitan una gestión del problema más eficaz. Las funciones

que según el citado dictamen corresponden a la intervención directa son las siguientes:

— Investigación de las situaciones objeto de intervención, así como de las distintas características y componentes de la población que requiere la gestión profesional del Trabajo Social.
— Asistencia específica de cada problemática individual y personal desde la múltiple perspectiva de promoción, prevención y rehabilitación. En esta función se ubican desde la prestación de un servicio o recurso hasta las modificaciones en el comportamiento, la adaptación y la relación con el entorno.
— Planificación del proceso de intervención y organización del trabajo para su máxima eficacia y eficiencia.
— Evaluación continua para la mejora constante de la intervención y la producción de conocimientos teóricos por medio de la sistematización de la experiencia.

En cuanto a las actividades de intervención indirecta que se recogen en el referido dictamen son las de:

— Investigación sobre los factores que influyen en el bienestar o malestar de los individuos, grupos y comunidades y en el contexto social.
— Promoción, descrita como la creación de servicios y recursos para el fomento del bienestar social.
— Prevención de la aparición de conflictos y problemas por medio de la intervención precoz sobre las causas que los generan.
— Participación en los procesos de planificación, dirección y gestión de políticas de bienestar social y en la elaboración de normativas, tanto dirigidas a la prevención como a la asistencia y a la rehabilitación.
— Dirección de los servicios de mejora de la calidad de vida y el bienestar de la población.
— Supervisión de los profesionales que ejercen sus funciones en los servicios de bienestar social.
— Docencia en aquellos ámbitos académicos cuyos objetivos de formación se relacionen con el bienestar social, y en la formación permanente.

Estas funciones genéricas del Trabajo Social van a estar condicionadas y, por tanto, requieren su adaptación a los diferentes ámbitos y colectivos en los que se desarrolla la intervención. Sin embargo, disponer de unas funciones genéricas permite no sólo orientar la intervención, sino sobre todo homogeneizar el desempeño profesional independientemente de los diferentes espacios en los que el Trabajo Social se desenvuelve.

3. Áreas y sectores de intervención del Trabajo Social

Los ámbitos en los que el trabajador social lleva a cabo su intervención profesional se enmarcan en las distintas áreas de protección social que persiguen la concreción de los derechos sociales. Habitualmente los intentos de clasificación de las intervenciones del Trabajo Social se han realizado tomando como criterio los colectivos con los que éste interviene, pero no se ha utilizado como criterio clasificatorio el de las organizaciones prestadoras de servicios como contexto en el que se desarrolla la acción profesional, cuando lo cierto es que la labor que se va a desarrollar se ve condicionada por el espacio desde el que se actúa y por los objetivos institucionales. Unas instituciones que, en su mayor parte, emanan en los Estados del bienestar del carácter social del Estado. El Estado, en su vertiente social, como principio sustentador del ordenamiento jurídico que afecta a sus relaciones con los individuos, para garantizar los derechos sociales crea instancias públicas que permiten organizar los sistemas de servicios que se han de prestar. Para ello resulta necesaria la concurrencia de una estructura legal que otorgue seguridad a las acciones que, desde la Administración, pretenden garantizar un mínimo de bienestar a todos los ciudadanos por medio de la mitigación de las desigualdades; de tal forma que la implantación y la eficacia de los derechos sociales serán la piedra angular que legitime el Estado social (García Cotarelo, 1986: 69).

Las características específicas de los derechos sociales que sustentan los sistemas públicos de protección social, y que los diferencian de los derechos individuales, presentan, según Contreras Peláez (1994: 14 y ss.), los siguientes rasgos: a) en primer lugar, se trata de derechos prestacionales, a través de una serie de medidas encaminadas a la promoción y desarrollo integral de las personas; b) en segundo término, son derechos contextualizados en circunstancias sociales y personales concretas para evitar los riesgos de desprotección; c) en tercer lugar, son derechos basados en la solidaridad comunitaria que convierten a los miembros de una sociedad en portadores de derechos y deberes en función del bienestar colectivo; d) en cuarto lugar, son derechos universales que persiguen alcanzar unas condiciones de vida para toda la población que permitan la autorrealización, y e), por último, la finalidad de los derechos sociales es la satisfacción de las necesidades humanas básicas, entendiendo como Harris (1990: 303 y ss.) que las necesidades básicas son aquellas cuya falta de cobertura priva a la persona de la condición de agente libre con posibilidades de libre decisión y participación responsable en la vida social.

De este modo, en un sentido amplio, los espacios profesionales se ubican en los campos del bienestar social, en los distintos sistemas públicos de protección social. Ya sea en organizaciones públicas o en privadas, se trata de aquellos espacios en los que se aplica y ejerce la disciplina del Trabajo Social y en los que los trabajadores sociales desarrollan la acción cognosci-

tiva y transformadora de la disciplina hacia su objeto de estudio, poniendo su actividad en relación con los usuarios bien de manera directa o indirecta.

Así, diferenciamos los términos «ámbito», «campo» o «área de actuación», que suelen utilizarse aludiendo a las esferas de la acción, del concepto de «sectores», que alude generalmente a una colectividad que presenta ciertas características comunes. Con pequeños matices entre las concepciones que tienen diferentes autores, las áreas del bienestar son los ámbitos en los que el Trabajo Social actúa. Así, para De Las Heras y Cortajarena (1984: 151) las áreas de actuación que configuran la política social o el bienestar social son las de sanidad, educación, cultura, deportes y trabajo. Según Zamanillo Peral y Gaitán Muñoz (1991: 103-104) los espacios en los que ejercen su intervención los trabajadores sociales son los siguientes:

— Servicios sociales en sentido estricto: básicos y especializados, bien se gestionen de manera directa o de manera indirecta.
— Servicios educativos: enseñanza normalizada y especial.
— Servicios de salud: atención primaria y atención especializada.
— Servicios relacionados con la administración de justicia: tribunales e instituciones penitenciarias.
— Servicios relacionados con el sector laboral: empresas, sindicatos, mutualidades, cooperativas.
— Sector de vivienda.
— Ejercicio libre: de manera privada en consultorías, supervisión, etc.
— Administración, gerencia y planificación de servicios de bienestar social.
— Docencia e investigación.

El Consejo de Universidades (1988: 21-23) interpretó que la titulación de diplomado en Trabajo Social abarcaba las áreas de enseñanza que tienen proyección en los siguientes campos de intervención profesional:

— Áreas de bienestar social: salud, centros de promoción de salud, hospitales, psiquiatría, educación, equipos, enseñanzas especiales y normalizadas, vivienda, trabajo, organizaciones sindicales, etc.
— Servicios sociales comunitarios dirigidos a todos los ciudadanos por medio de las prestaciones básicas y servicios sociales sectoriales o especializados.
— Organizaciones no gubernamentales.

Y, en opinión de Ituarte Tellaeche (1990: 50-51), todas las áreas que conforman el bienestar social son objeto del Trabajo Social, puesto que en cualquiera de ellas «pueden producirse situaciones-problema que requieran la intervención del trabajador social para su tratamiento y resolución». Pero aunque el Trabajo Social se ejerce en todos estos campos, su importancia es mayor en los

servicios sociales, tanto cuantitativa como cualitativamente. No obstante, es cierto que, debido a la tendencia a la prestación indirecta de servicios, se viene observando un aumento de la presencia y contratación de trabajadores sociales en las organizaciones no gubernamentales, sobre todo en aquellas que desarrollan servicios mediante fórmulas de gestión mixta desarrolladas por la Administración. Gallego Ayllón y González Vélez (1997: 178) afirman que el Trabajo Social es uno de los soportes técnicos y administrativos en los que se apoyan las distintas áreas del bienestar social para el tratamiento social integral de personas, grupos y comunidades, al objeto de abordar la atención a las necesidades sociales referentes a la autonomía, convivencia, integración social, acceso a los recursos sociales y promoción de la solidaridad. Las funciones específicas del Trabajo Social dependen de los objetivos institucionales y de las características propias de las necesidades que, desde ese sistema de protección social, se pretenden solventar, así como de las propias del campo de intervención en el que se desarrollan y de los colectivos a los que se dirige la intervención profesional. Así, Cuadros Riobó y Fernández García (1994: 94) especifican que en la intervención psicosocial existen actuaciones y funciones conjuntas de todos los profesionales del equipo, como son la detección de necesidades, la programación, evaluación, diseños de investigación, fomento de la participación, diseño de soportes documentales y formación. Y, al mismo tiempo, reseñan las funciones específicas de cada profesional del equipo. En el caso de trabajador social resaltan las funciones de:

- Información y canalización de los recursos, asesoramiento y orientación.
- Valoración de las situaciones sociales.
- Provisión de servicios a personas en situación de emergencia.
- Intervención psicosocial (individuos, familias y comunidades).
- Planificación y programación.
- Intermediación entre usuarios e instituciones.
- Análisis de los dispositivos sociales y propuestas de reforma.
- Gestión y administración de programas.

Estas funciones genéricas habrán de adaptarse a cada ámbito de intervención. Así, serán funciones específicas del Trabajo Social en cada ámbito de aplicación las que resulten de adaptar las funciones genéricas a éste y a las características tanto del sistema de protección desde el que se ejerce la intervención como al equipo profesional del que se forma parte.

4. El Trabajo Social en el sistema de servicios sociales

El sistema de servicios sociales como instrumento de la política social persigue el bienestar de toda la población mediante la articulación de recursos

públicos que fomenten el desarrollo humano y la integración social procurando la prevención de los obstáculos que la dificulten. El objeto de atención de los servicios sociales lo constituyen las situaciones de carencia en la cobertura de necesidades humanas que, no siendo objeto de las áreas de sanidad, educación, empleo, vivienda y garantía o sustitución de ingresos, dificultan la integración social, la convivencia normalizada en el entorno y la participación plena en la vida social. Por ello, persiguen desde una perspectiva comunitaria la integración social de toda la población mediante la movilización de los recursos sociales informales o mediante la prestación de ayuda a las personas y familias con carencias concretas (Martínez Román y Guillén Sádaba, 1997: 9-10). Su esencia es el conjunto de prestaciones técnicas con fines de prevención, asistencia, rehabilitación y equiparación de oportunidades (Casado Pérez y Guillén Sádaba, 1987: 113-116). Y en este sentido, resultan esenciales las actuaciones con carácter preventivo e integrador, y no únicamente correctivas, dado que las causas de las problemáticas radican tanto en circunstancias internas del individuo como generalmente en circunstancias externas a éste y en actitudes de la sociedad.

La acción protectora de los servicios sociales en nuestro país se articula en dos niveles de atención que se organizan de manera integrada y complementaria (Ponencia Técnica de Evaluación del Plan Concertado, 1997: 29-30) y que son los siguientes:

— Primer nivel de atención. Denominados «servicios sociales generales», «comunitarios», «de base» o «de atención primaria», se centran en actuaciones específicas y/o sectoriales siempre en el ámbito de una comunidad determinada.
— Segundo nivel de atención. Designados «servicios sociales especializados», su ámbito de actuación es más amplio que el de una comunidad determinada.

Tanto en el primer nivel como en el segundo desarrollan su tarea los trabajadores sociales. Sin embargo, en los servicios sociales especializados se desarrolla una intervención que suele ir dirigida a colectivos o sectores de población específicos y que excede el cometido del presente capítulo, por lo que nos centraremos en la actividad que despliegan los trabajadores sociales en los servicios sociales generales.

Estos servicios se prestan generalmente desde los centros de servicios sociales, que son los equipamientos básicos para la atención de toda la población. En líneas generales, los centros de servicios sociales presentan una estructura similar en las diferentes Comunidades Autónomas como consecuencia de organizarse, según lo establecido por el Plan Concertado, en cuatro programas básicos para el desarrollo de sus prestaciones básicas. Las funciones y la intervención del Trabajo Social en cada uno de estos programas sí presentan diferencias y peculiaridades.

4.1 Programa de Trabajo Social de zona

En el programa de Trabajo Social de zona el profesional desarrolla un proceso de intervención que se corresponde con el denominado «método básico». El profesional de cada unidad de Trabajo Social de zona es el responsable de recibir las demandas expresadas por la persona o de captar aquellas que puedan estar latentes. Posteriormente, llevará a cabo el estudio en profundidad de la situación, lo que permitirá establecer en el diagnóstico las necesidades existentes y consecuentemente planificar la intervención que se haya de realizar y la unidad, programa o servicio responsable de cada una de ellas, así como realizar el seguimiento. Las principales actividades del trabajador social de una unidad de Trabajo Social de zona pueden concretarse en:

— Recepción de las demandas.
— Estudio completo de la situación individual/familiar.
— Valoración de las necesidades sociales existentes y establecimiento del diagnóstico social.
— Prescripción de la intervención que se va a realizar y de los recursos necesarios para ello.
— Derivación a los servicios o programas pertinentes.
— Tratamiento en la propia unidad de zona.
— Seguimiento de la intervención y del proceso en los programas o servicios que la estén llevando a cabo y coordinación con éstos.

El profesional de la unidad de Trabajo Social de zona es el responsable de establecer el diagnóstico, diseñar la intervención más adecuada y establecer los programas o servicios competentes en la actuación que se va a poner en marcha. Sin embargo, también es el responsable de hacer el seguimiento de todo el proceso, independientemente de que la intervención corresponda a otro programa o a un servicio de carácter especializado. Además, en determinadas ocasiones, aunque sea necesario derivar el caso a otro programa o servicio, también será precisa la intervención del trabajador social de base.

En efecto, el tratamiento puede llevarse a cabo desde la unidad de Trabajo Social de zona de manera conjunta con otros programas o servicios, de manera única por la unidad de Trabajo Social de zona o de forma exclusiva por otro programa o servicio. Pero en cualquier circunstancia, sean cuales sean los niveles implicados en la intervención, corresponde al trabajador social de base en todo momento el desarrollo de las siguientes actuaciones:

— El seguimiento del caso durante todo el proceso para evaluar la eficacia de los recursos y la intervención.
— El apoyo al sujeto/familia para adquirir conciencia de la situación.

— La motivación hacia el cambio y el fomento de actitudes favorables a éste.
— Apoyo psicosocial, activación y potenciación de las capacidades existentes o deterioradas.
— La orientación continua del proceso más adecuado para el logro de los objetivos propuestos.
— La reorientación o corrección de los efectos imprevistos o de las condiciones que dificulten el tratamiento.
— La información y asesoramiento en el acceso y uso de los recursos que se pongan en marcha.
— La utilización de las ayudas económicas previstas en aquellas situaciones que lo requieran como complemento de las prestaciones técnicas.
— El respaldo a los cambios que se producen durante la intervención y apoyo para que sean asumidos.
— Evaluación y valoración de los resultados.

No está de más detenernos brevemente para incidir en la importancia que cobran las técnicas de documentación durante todo el proceso de intervención del trabajador social en los servicios sociales de base. En particular, la historia social se convierte en un instrumento de importancia crucial para el correcto seguimiento de la intervención: al recoger todos los datos de forma histórica, permite realizar un análisis y adoptar una visión global e integral de la situación y de los logros alcanzados, así como de los aspectos que presentan más resistencia al cambio o de la eficacia de las intervenciones o recursos utilizados, y, en última instancia, servirá para conocer la evolución en posteriores intervenciones en caso de que resultasen necesarias.

Por último, corresponde al trabajador social de base en una unidad de Trabajo Social de zona el diagnóstico social del ámbito territorial de su competencia, es decir, el diagnóstico comunitario, pero también la intervención comunitaria. En este campo desarrolla las siguientes actuaciones:

— Estudio de la composición demográfica y socioeconómica de la población de referencia, puesto que estas variables condicionan el tipo de necesidades existentes en la zona.
— Estudio de las necesidades sociales existentes y de su evolución.
— Estudio de los recursos sociales existentes y de su adecuación y eficacia en la resolución de las necesidades sociales.
— Análisis y propuesta para la creación de nuevos recursos sociales que se requieran en su ámbito territorial de actuación.
— Desarrollo de actividades de promoción y participación social con la finalidad de dinamizar y favorecer la convivencia y la integración social.

4.2 Programa de familia y convivencia

El programa de familia y convivencia es el encargado en la estructura de los centros de servicios sociales del desarrollo de las prestaciones básicas de ayuda a domicilio y alojamiento con la finalidad de favorecer la convivencia para la realización y autonomía personal. En cuanto a las intervenciones específicas que desarrolla el trabajador social en el programa de familia y convivencia en los centros de servicios sociales, están dirigidas de forma genérica a prestar los tratamientos psicosociales necesarios de apoyo a la familia. El aspecto central de la intervención psicosocial que se lleva a cabo desde el programa de familia y convivencia es su finalidad educativa. Por esta razón este programa suele estar dotado de un equipo que generalmente está compuesto por trabajadores sociales, psicólogos y educadores sociales. Una vez que el caso es derivado al programa de familia y convivencia desde la unidad de Trabajo Social de zona, es competencia del equipo desarrollar las siguientes actuaciones (García Herrero, 1988: 80):

- Estudio del caso y de las variables que configuran el conflicto familiar, la falta de autonomía o las dificultades en la convivencia personal.
- Análisis de la configuración, manifestaciones y consecuencias de la situación presente.
- Refuerzo de la motivación y actitudes positivas hacia la superación del conflicto.
- Establecimiento de los objetivos que se persiguen y de los apoyos y recursos necesarios para su resolución.
- Apoyo y orientación en el proceso educativo para la adquisición de las destrezas y habilidades necesarias para el restablecimiento del equilibrio familiar y la recuperación de la convivencia y autonomía personal y familiar.
- Fomento de las destrezas, habilidades y recursos de la familia para favorecer su competencia al afrontar las transiciones y riesgos propios de la convivencia familiar.
- Aumento de las capacidades de las familias para el cumplimiento de la función educativa y socializadora.
- Reducción de las situaciones de riesgo de los menores por medio del apoyo familiar para el mantenimiento de éstos en su entorno, mediante su salida temporal del ámbito familiar para facilitar su regreso cuando remitan dichas situaciones de riesgo o mediante su retirada definitiva en las situaciones de riesgo muy elevado sin posibilidades de intervención a corto, medio o largo plazo.
- Puesta en marcha de actuaciones de prevención como estrategia para reforzar a las familias y reducir o disminuir la aparición de situaciones de desestructuración, desequilibrio o conflicto familiar.

En este proceso corresponde al trabajador social del programa de familia y convivencia el estudio de la situación sociofamiliar, el nivel de conciencia existente en la familia sobre las necesidades detectadas y sus expectativas y motivaciones o resistencias al cambio. La situación socioeconómica, educativo-laboral, de la vivienda y de las bases relacionales de la familia es detectada por medio de entrevistas y visitas domiciliarias para poder establecer un diagnóstico en el que se detallen jerárquicamente los problemas principales y se indiquen las relaciones de causalidad entre éstos para establecer las hipótesis y posibilidades de intervención. La intervención, cuya finalidad es principalmente educativa, de manera más o menos genérica gira en torno a cuatro áreas: las condiciones materiales, la situación educativolaboral, las relaciones familiares y las relaciones con el entorno social y/o problemáticas individuales. Las actuaciones a cargo del trabajador social del programa se concretan en las siguientes (Pulido, Díaz García, Sánchez Sánchez, Francés y Corral, 1994: 107-109):

— Coordinación con los trabajadores sociales de las unidades de Trabajo Social de zona.
— Recepción de los nuevos casos.
— Elaboración del diseño del análisis de partida y asignación del educador familiar a cada caso.
— Desarrollo de las actividades establecidas para el análisis de partida (entrevistas, visitas domiciliarias, observación, etc.).
— Elaboración del plan de intervención familiar.
— Asignación a un proyecto concreto (prevención, intervención familiar o intervención individual).
— Ejecución de las actividades que le correspondan de entre las establecidas en el plan de intervención familiar.
— Establecimiento de sesiones de seguimiento y supervisión familiar para valorar el desarrollo de las actuaciones con la familia y la evolución del proceso.
— Coordinación con el resto de programas, servicios y profesionales que estén colaborando en la intervención familiar.

4.3 Programa de inserción social

El programa de inserción social es el encargado de poner en marcha las atenciones necesarias para garantizar la prestación básica de inserción social con la finalidad de favorecer la integración de las personas en la sociedad, además de prevenir las situaciones y causas de la marginación. En este sentido le corresponde a este programa desarrollar procesos de vinculación activa de los individuos y grupos en su entorno social. En este caso el programa de inserción de los servicios sociales generales pretende garantizar

el derecho de toda persona o grupo a participar plenamente en la vida política, económica, cultural y social, como establece la Constitución, y que dicha participación plena se desarrolle desde parámetros de respeto a la diferencia de las personas y los distintos grupos sociales. Para ello las actuaciones que el programa desarrolla para la prevención de la marginación e inserción social son de manera general las siguientes:

— Detección precoz de las causas que generan las situaciones de marginación como elemento clave para anticiparse a la exclusión social antes de que ésta aparezca.
— Utilización en los procesos de inserción de los recursos de atención normalizada a toda la población para llevar a cabo una actuación integral y evitar la segregación de los grupos o colectivos en situación o riesgo de exclusión social.
— Fomento de actividades ocupacionales como respuesta al riesgo que supone la falta de una actividad personal y socialmente útil.
— Evaluación de la gestión y eficacia de las acciones desarrolladas por el programa.

Con respecto a las actuaciones que el programa de inserción de los servicios sociales generales desarrolla, la intervención y las funciones del trabajador social estarán dirigidas en primer lugar a la coordinación y el análisis de la información que se recibe de las unidades de Trabajo Social de zona, de otros servicios y de otros profesionales para detectar las situaciones de riesgo de exclusión o marginación social. El inicio de la intervención se produce lógicamente con el estudio de las variables que configuran cada situación, para poder con posterioridad reforzar el cambio una vez se ha hecho un diagnóstico y se han establecido los objetivos del proceso de inserción. En este proceso la persona requiere el apoyo y orientación del profesional, así como la utilización de los recursos sociales normalizados más adecuados a las peculiaridades de la situación. Las actuaciones del trabajador social en un programa de inserción se concretan en un proceso educativo y de apoyo al sujeto y en el desarrollo de habilidades sociales y personales que anulen o aminoren aquellas que han conducido a la situación de desarraigo. Su finalidad es conseguir la autonomía en el uso de las relaciones y los recursos sociales para una plena participación e integración social. Entre sus funciones podemos destacar genéricamente las siguientes (García Herrero, 1988: 85-88; Carrión Aguilar, 1998: 77-82):

— Tratamiento psicosocial a personas y familias en situación de desarraigo.
— Información, asesoramiento, orientación y seguimiento del proceso de inserción.
— Estimulación y desarrollo de habilidades personal y socialmente útiles.

— Favorecimiento de capacidades de convivencia y relación que contribuyan a crear un sentimiento de comunidad.
— Potenciación de las capacidades de convivencia, ocio, cultura y participación en la comunidad.
— Asignación al proyecto o proyectos concretos de formación sociolaboral para la cualificación profesional, proyectos de contratación temporal, proyectos tutelados de empleo de utilidad pública o proyectos de empleo en empresas de inserción como paso intermedio hacia el empleo normalizado, etc.
— Apoyo temporal en su caso para la garantía de unos ingresos mínimos por medio de prestaciones económicas que complementen el desarrollo de las intervenciones y permitan la cobertura de las necesidades básicas (ingresos mínimos, ayudas de emergencia, etc.).
— Tratamientos previos o posteriores a la estancia de la persona en un centro especializado para la inserción social.
— Mantenimiento de la conexión del centro con los recursos externos que contribuyan a la integración en una doble vía:

  • Equipamientos específicos del sistema público de servicios sociales para la inserción: centros ocupacionales, de inserción y relación social.
  • Equipamientos de otras áreas o sistemas públicos, que pueden contribuir de forma normalizada al proceso de integración: educación, sanidad, empleo, vivienda, ocio y cultura, etc.

— Conocimiento y mantenimiento de un contacto directo, estable y sistemático con los recursos para poder canalizar adecuadamente las demandas que se reciban.
— Información y seguimiento de la oferta de recursos de relación e inserción social y sobre las condiciones de acceso a éstos.

4.4 Programa de participación social

El objetivo que persigue el programa de participación social de los servicios sociales generales consiste en hacer partícipes a los ciudadanos y a las estructuras sociales de la zona de los programas de actuación del centro. Éste busca la corresponsabilidad social en la satisfacción de las necesidades por medio de la promoción de la solidaridad y la participación activa en las tareas que llevan a cabo los centros de servicios sociales.

En esta labor de fomento de la responsabilidad social, como complemento de corresponsabilidad de la política social impulsando la solidaridad y los mecanismos de autoayuda, los centros de servicios sociales pretenden

implicar a tres sectores: en primer lugar a los propios afectados generando mecanismos y grupos de autoayuda, en segundo lugar a la población en general de la zona a través del voluntariado y en tercer lugar a las estructuras sociales del propio centro mediante la creación de órganos formales de participación en la toma de las decisiones que les afectan.

Así pues, las actuaciones del Trabajo Social en el programa de participación social giran en torno al desarrollo de la cooperación técnica con grupos de autoayuda y organizaciones no gubernamentales y la participación en el centro y se concretan de forma genérica en las siguientes:

1. Autoayuda:

   — Creación de grupos de autoayuda desde el centro de servicios sociales.
   — Fomento a la creación de grupos externos pero coordinados por el programa.
   — Apoyo, seguimiento, mantenimiento y dirección de los grupos de autoayuda existentes.

2. Voluntariado:

   — Asignación del voluntariado en el diseño de los programas.
   — Estructuración y coordinación de las tareas en los servicios y programas del centro.
   — Selección del perfil de los voluntarios y distribución de actividades.
   — Captación, formación y motivación de los grupos de voluntariado.
   — Seguimiento del proceso y evaluación de los resultados.
   — Mantenimiento y generación de convenios con las entidades.
   — Asistencia técnica a las entidades de voluntariado.

3. Órganos de participación:

   — Apoyo de los cauces y órganos de participación o promoción de su creación.
   — Apoyo y orientación técnica a las organizaciones no gubernamentales.
   — Coordinación de la actuación de las organizaciones no gubernamentales con el centro.
   — Coordinación con los recursos de la solidaridad y canalización a los demás programas del centro.

5. El Trabajo Social en el sistema judicial

La Constitución española establece en su artículo 25.2 que «las penas privativas de libertad y las medidas de seguridad estarán orientadas hacia la reeducación y reinserción social». Para ello el abordaje del Trabajo Social en el ámbito penitenciario requiere una intervención compleja, puesto que los problemas están interrelacionados; además, las problemáticas sobrepasan al sujeto individual y tienen dimensiones familiares, laborales y colectivas que van a intervenir en su proceso de integración o reinserción social o en la estimación de responsabilidades. El Trabajo Social en el sistema judicial actúa por un lado como una disciplina auxiliar de la administración de justicia facilitando información exhaustiva y sistemática para la toma de decisiones y, por otro, como un disciplina que, al estar integrada en los equipos multidisciplinares existentes en este ámbito, se preocupa por hacer efectivos los procesos de integración y reinserción social.

Centrándonos en el objetivo del presente capítulo, existen dos ámbitos o áreas diferentes en las que el trabajador social interviene en el sistema judicial: por un lado, en la administración de justicia en los juzgados y tribunales y, por otro. en el sistema penitenciario, dentro de los denominados «servicios sociales penitenciarios».

5.1 Administración de justicia: juzgados y tribunales

La labor principal del Trabajo Social en la administración de justicia es intervenir como perito en los procesos judiciales, tanto de manera individual como en equipo, por lo que la finalidad última de la actuación se centra en la elaboración del informe pericial/informe social, cuyo contenido debe ceñirse a la petición de las partes, pues, además de al juez, el informe va dirigido a los usuarios.

Los servicios u órganos de la administración de justicia en cuya plantilla figuran los trabajadores sociales en la actualidad son los siguientes (Ruiz Rodríguez, 2000: 82): juzgados de primera instancia (familia), juzgados de menores, clínicas médico-forenses, Instituto Anatómico Forense, juzgados de primera instancia e instrucción y juzgados de vigilancia penitenciaria. Analizaremos brevemente las principales actuaciones del Trabajo Social en cada uno de ellos.

5.1.1 Juzgados de primera instancia (familia)

Los equipos de apoyo a estos juzgados están integrados por psicólogos y trabajadores sociales que intervienen como peritos en procedimientos relacionados con el derecho de familia sobre todo en contenciosos como la

guarda y custodia de menores en procesos de separación y divorcio, regulación del régimen de visitas, idoneidad de la adopción, tutelas o acogimiento, acogimientos judiciales con suspensión o privación de la patria potestad, protección de menores, etc. Estas peticiones son solicitadas por el juez en todos los procedimientos para valorar y tomar la decisión más conveniente en cada caso. La labor fundamental del trabajador social es la intervención pericial para evaluar a la familia con el fin de prestar un asesoramiento especializado o técnico al juez antes de que éste dicte sentencia (emisión de dictámenes o informes periciales).

Los profesionales suelen estudiar situaciones en las que se ve implicado un menor, de modo que mediante entrevistas individuales o conjuntas y visitas al domicilio pueden realizar una valoración global de la familia y emitir un informe pericial dirigido a responder a las preguntas formuladas por el juez. No en todos los casos, pero los trabajadores sociales realizan cada vez más intervenciones de mediación familiar para reducir el conflicto; de hecho, se están comenzando a crear equipos de mediación intrajudicial con tal fin.

5.1.2 Juzgados de menores

Los equipos de apoyo a estos juzgados, conocidos como «equipos técnicos de menores», están compuestos por trabajadores sociales, psicólogos y educadores sociales, que atienden casos de menores de 16 años implicados en un proceso judicial por haber cometido hechos tipificados en el Código Penal como delitos o faltas y que realizan también el seguimiento de las medidas adoptadas si así lo estima el juez. Las medidas que adopta el juez pueden ir desde la mera amonestación, los servicios a la comunidad, la libertad vigilada, el breve internamiento o el acogimiento familiar hasta el internamiento.

Las funciones que en este ámbito desempeña el trabajador social pueden concretarse de manera genérica en las siguientes:

- Obtener la mayor información posible sobre los recursos existentes.
- Analizar pormenorizadamente el medio familiar y social del menor.
- Ofrecer a la familia la información necesaria para la solución del problema.
- Coordinarse con los profesionales y organismos de la comunidad que estén implicados para realizar una intervención globalizada.
- Derivar a la familia a otros servicios que les puedan ayudar en la superación de sus dificultades.
- Aportar al resto del equipo toda la información recogida para realizar la valoración y las propuestas más adecuadas que se hayan de adoptar.

— Hacer un seguimiento de las medidas adoptadas, aunque es aconsejable que colabore algún miembro del equipo técnico.

5.1.3 Clínicas médico-forenses

Los equipos en este caso se encuentran compuestos por psicólogos y trabajadores sociales que desarrollan una labor multidisciplinar como peritos junto con los médicos forenses realizando informes periciales sobre distintos asuntos, como pueden ser (op. cit.: 83):

— Sujetos incursos en causas penales, como transgresores, criminales o traficantes.
— Sujetos incursos en causas de derecho civil, como incapacidades, cambios de sexo, interrupciones voluntarias del embarazo, esterilizaciones, etc.
— Víctimas y/o lesionados (violación, abusos deshonestos, malos tratos, etc.).

5.1.4 Institutos anatómico forenses

Los institutos anatómicos forenses son órganos auxiliares de la administración de justicia en donde se custodian los cadáveres y se realizan las autopsias de muertes violentas o sospechosas de criminalidad que han sido ordenadas por el correspondiente juzgado. No es habitual la presencia de trabajadores sociales en ellos; sin embargo, en el Instituto Anatómico Forense de Madrid existe desde 1989 como plan piloto un departamento de Trabajo Social compuesto por tres trabajadores sociales que actúa como un servicio social de primera instancia. Aunque por su actuación puede conceptualizarse como un servicio especializado, funciona como un servicio de información, valoración y orientación y desempeña funciones de investigación, atención directa, asesoramiento y coordinación y gestión (Abenza, Carpintero, Sánchez y Torija, 1992: 339; citados en op. cit.: 86).

5.1.5 Juzgados de primera instancia e instrucción

Estos juzgados se encuentran en las capitales de provincia en las que no ha sido separada la jurisdicción civil de la penal y, por consiguiente, los equipos de apoyo prestan asesoramiento al juez tanto en el ámbito civil como en el penal. El equipo está formado por psicólogos y trabajadores sociales que intervienen en todo tipo de casos, tanto los atendidos en los juzgados de primera instancia dirigidos a la familia como en las clínicas médico-forenses.

En el ámbito civil uno de los medios de prueba de los que se puede hacer uso en el juicio es el dictamen de peritos a petición de los interesados o de oficio por el juez. Este dictamen puede ser solicitado durante los períodos de prueba, en las medidas provisionales, una vez finalizado dicho período y antes de que se dicte sentencia. Esta peritación, que puede solicitarse en todo momento del proceso, hace referencia a las medidas judiciales que se han de adoptar sobre el cuidado y educación de los hijos en los casos de nulidad, separación y divorcio, así como en los propios procesos de nulidad, separación o divorcio. Dicha intervención pericial tiene una función eminentemente evaluadora para informar al juez de modo que éste cuente con más elementos de juicio para dictar sentencia. Pero además existe también la posibilidad de que se lleve a cabo una intervención de mediación entre las partes para reducir el conflicto existente y promover acuerdos entre éstas.

En el ámbito penal el juez puede pedir la intervención del trabajador social durante la instrucción de un caso, aunque también en ocasiones puede requerirse su actuación como perito a instancia de parte o del ministerio fiscal. En este ámbito el informe pericial sobre una persona hará una descripción de ella persona y del estado en que se halle y comprenderá una relación detallada de todas las actuaciones practicadas por el perito y de sus resultados, así como de las conclusiones que se extraigan de los datos en función de los conocimientos y principios del Trabajo Social.

5.1.6 Juzgados de vigilancia penitenciaria

La labor de los trabajadores sociales en este sector tiene una tradición muy breve, pues las primeras plazas son de reciente creación y están ubicadas en los juzgados de vigilancia penitenciaria de Madrid. En ellos los trabajadores sociales se ocupan del seguimiento de las libertades vigiladas, de las medidas terapéuticas dictadas por el juez como alternativas a la prisión, de los trabajos o servicios a la comunidad o de cualesquiera medidas que tenga que cumplir el penado.

5.1.7 Metodología de intervención en una peritación social

En los juzgados y tribunales la labor principal del trabajador social consiste en el dictamen pericial. El informe pericial sirve para superar las limitaciones y la parcialidad del juez, para que el proceso judicial sea más justo y para que se tenga en cuenta a la persona incursa en un proceso civil o penal o a la persona implicada como víctima y sus circunstancias personales y sociales. De este modo, independientemente del juzgado o del ámbito de que se trate, sea éste penal o civil, la metodología para llevar a cabo el peritaje presenta un proceso similar:

— Solicitud del peritaje por el juez, especificando el procedimiento para el que se requiere la intervención y los asuntos sobre los que se debe informar.
— Entrevista con el juez que solicita la peritación, en caso de que sea necesario concretar los aspectos o enfoques para realizarla.
— Evaluación preliminar, en la que se elabora una hipótesis de trabajo y se determinan las técnicas que se van a utilizar.
— Desarrollo de las técnicas. Con el usuario se mantienen entrevistas familiares, individuales, de pareja, con los menores y/o los padres, así como las visitas domiciliarias que correspondan. Con otros servicios se llevan a cabo entrevistas colaterales con los servicios sociales u otros servicios especializados.
— Una vez recogidos todos los datos, se procede a hacer una valoración de los elementos estudiados.
— Se eleva la propuesta al juez en relación a la contestación de la petición judicial.
— Si la propuesta es asumida por el juez en sentencia o auto, corresponderá al trabajador social llevar a cabo intervenciones posteriores, tales como seguimientos o derivaciones a otros servicios de forma preventiva (terapia, desintoxicación, protección de menores, gestión de recursos, etc.).

5.2 Servicios sociales penitenciarios

Los servicios sociales penitenciarios se articulan según el reglamento penitenciario (Real Decreto 190/96) como servicios incluidos en la estructura de los centros penitenciarios que actuarán en el interior y exterior de éstos para prestar atención social a los internos y familiares, así como efectuar el seguimiento y control de los liberados condicionales adscritos al correspondiente centro penitenciario. La Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, que entró en vigor en mayo de 1996, desarrollaba un sistema de penas y medidas de seguridad que incidía en el papel de los servicios sociales penitenciarios. Se incluían como principales novedades un sistema de alternativas a la privación de libertad que comprendía tres apartados: la suspensión de la ejecución de la pena, la sustitución de la pena y en el ámbito penitenciario la libertad condicional. Es en estas situaciones en las que cobran un protagonismo importante los servicios sociales penitenciarios como organismo especializado que persigue la inserción social de las personas sometidas a medidas alternativas a las penas privativas de libertad, así como paliar las quiebras producidas en éstos y sus familias, mediante mecanismos de protección y asesoramiento que permitan superar las desigualdades iniciales y los problemas añadidos sin que exista discriminación por su situación penal y/o penitenciaria (Arce Villanueva, 2000: 63).

Los servicios sociales penitenciarios se encuentran estructurados en dos grandes áreas de actuación:

— Atención en los centros penitenciarios a los internos y sus familiares. La finalidad es la incorporación social de las personas privadas de libertad interviniendo en aquellas situaciones y problemas generados por el ingreso en prisión, por lo que quedan fuera del alcance de los servicios sociales generales, aunque se intente que la atención en la medida de lo posible se lleve a cabo en las redes públicas normalizadas para que el interno no quede exento de sus derechos sociales.
— Atención en el exterior de los centros penitenciarios. Atención social a las familias, seguimiento de los internos en semilibertad, de liberados condicionales y de penados sometidos a penas alternativas a la prisión, medidas de seguridad o cualquiera de las situaciones previstas en el Código Penal que se encargan a los servicios sociales penitenciarios.

Los objetivos de los servicios sociales penitenciarios son favorecer la inserción social de las personas privadas de libertad o sometidos a medidas alternativas, intermediar entre los órganos judiciales penales y los servicios comunitarios para la aplicación y seguimiento de los sustitutivos penales y medidas de seguridad, participar en el diseño y realización de programas de tratamiento, estableciendo las actuaciones necesarios que permitan a los internos y sus familias acceder a los recursos y servicios comunitarios, y desarrollar en la comunidad programas orientados a la implicación de ésta en la reinserción de los penados. Entre las funciones que de forma genérica desarrolla el Trabajo Social en los servicios sociales penitenciarios encontramos las siguientes:

— Intervenir para superar las situaciones de deficiencias sociales que demanda el interno a su ingreso en prisión y durante su estancia en ella.
— Favorecer la vinculación familiar entre los internos y liberados condicionales y sus familias.
— Potenciar la autonomía personal de los internos, liberados condicionales y sus familias para que puedan resolver por sí mismos sus necesidades sociales.
— Apoyar y orientar a las redes familiares o sociales en las que se vaya a integrar el penado.
— Incidir en los procesos de inserción social de los liberados en su comunidad estableciendo líneas de actuación que permitan su acceso normalizado a los recursos y servicios comunitarios.
— Facilitar la inserción social de los penados sometidos a medidas alternativas o sustitutivas de la pena de prisión desarrollando actuacio-

nes que permitan su acceso a servicios específicos para que inicien o continúen los programas de tratamiento para su rehabilitación.
— Establecer, crear y mantener la adecuada estructura para dotar de contenido metodológico la intervención y el seguimiento.

Sin embargo, como hemos visto, las funciones varían dependiendo del área de actuación de que se trate. Al trabajador social, en los servicios sociales penitenciarios encargados de la atención en los centros penitenciarios, corresponden las siguientes funciones:

— Visitar al interno tras su ingreso para evitar la angustia y servir de nexo de unión entre él y la sociedad.
— Atender las demandas de los internos y sus familiares en el plano sociofamiliar.
— Realizar una labor informativa sobre los recursos sociales extrapenitenciarios susceptibles de aplicación al penado o a su familia.
— Coordinar su labor con otros profesionales que puedan aportar una mayor información sobre el interno.
— Tramitar ingresos en comunidades terapéuticas.
— Hacer un seguimiento laboral de los internos.
— Asistir a las reuniones que de forma oficial se convoquen en el centro penitenciario y a las semanales que celebre el equipo.
— Emitir informes sobre la situación sociofamiliar del interno.
— Participar en la elaboración o ejecución de todos los proyectos o actividades que se lleven a cabo en el centro.
— Recoger la documentación de la información obtenida en el desempeño de sus funciones.

Además, el trabajador social, como integrante de los equipos de observación y tratamiento, conjuntamente con los miembros del equipo está encargado de:

— Asignar a cada recluso un programa de tratamiento teniendo en cuenta su personalidad y sus carencias culturales, laborales, familiares, etc.
— Realizar una programación global de las diversas actividades del centro y coordinarlas.
— Atender los requerimientos de los tribunales.
— Aprobar la progresión o regresión de los grados de tratamiento, así como las calificaciones de conducta global de los internos.
— Recoger las peticiones y quejas que formulen los internos.

Las funciones del Trabajo Social en los servicios sociales penitenciarios en el exterior de los centros penitenciarios son las siguientes:

— Seguimiento de los liberados condicionales. Realización del informe/pronóstico de integración social, el programa de intervención y el plan de seguimiento.
— Atención individual y familiar de las necesidades sociales del liberado condicional y su familia en su entorno de convivencia.
— Fomento de la integración del liberado en su ambiente familiar y social.
— Información, orientación y gestión de los recursos existentes en la comunidad a los liberados condicionales y a sus familiares.
— Seguimiento del proceso de integración social de los liberados condicionales e información sobre normativa legal laboral de la que pueden beneficiarse.
— Coordinación con los servicios sociales generales para un mejor seguimiento de éstos encaminado a conseguir su reinserción social y laboral.
— Remisión al juez de informes sobre la conducta del penado para la adopción de la resolución que proceda respecto de la revocación o no de la libertad condicional.
— Seguimiento, apoyo, orientación e información de los trabajos en beneficio de la comunidad impuestos a los penados.
— Orientación, información y seguimiento de los penados en arrestos de fin de semana.
— Seguimiento e información al juez de las medidas de suspensión de la condena y la observancia de las reglas de conducta impuestas.

6. El Trabajo Social en el sistema educativo

El trabajador social es un profesional relativamente nuevo en el ámbito educativo, aunque su labor en este sector tiene su origen en los centros de educación especial y, a través de aquí, va incorporándose posteriormente a los equipos multiprofesionales.

La estructura del sistema educativo tras la aprobación de la LOGSE parte de considerar que la escuela no es homogénea, pues en ella se integran alumnos con muy diferentes características. En consecuencia, se articula un sistema educativo complejo que persigue la garantía del derecho que tienen todos los alumnos a recibir una educación que asegure el pleno desarrollo de su personalidad, para lo cual se consideran necesarios la promoción de la igualdad de oportunidades sin discriminación y el establecimiento de medidas compensatorias, así como la puesta en marcha de políticas educativas de integración y educación especial. De este modo, la atención a la diversidad que compone el sistema educativo aglutina intervenciones específicas con alumnos que presentan problemas físicos, sensoriales o mentales, pero también otras problemáticas de carácter social como la inadaptación,

el bajo rendimiento, el absentismo, los malos tratos, los niños en situación de riesgo, las minorías étnicas o los niños hospitalizados. Situaciones conflictivas que son reflejo de las circunstancias familiares, permanentes o temporales, y a las que es necesario dar respuesta para resolver el problema educativo de estos niños. Esta atención requiere una intervención integral desde una perspectiva de globalidad que apoye y facilite la labor del profesorado, para lo cual son precisas la aportación y la intervención interdisciplinar de numerosos profesionales pertenecientes a los ámbitos de la psicología, la pedagogía, el Trabajo Social, la medicina, la logopedia, etc.

Con esta finalidad el sistema educativo cuenta en su estructura con servicios de apoyo a su labor, tanto internos como externos, que están compuestos por pedagogos, psicólogos, trabajadores sociales y logopedas pero que se ubican en los distintos niveles del sistema con objetivos específicos diferentes entre sí.

6.1 Equipos del sistema educativo: estructura y funciones

La estructura del sistema educativo (Gargallo Sanz y Guillén Martínez, 1998: 162-163) se inicia con la educación infantil, integrada por dos ciclos (0-3 años y 3-6 años). Como servicio de apoyo externo e interno que atiende esta etapa se encuentran los equipos de atención temprana, con un ámbito de intervención provincial para la etapa de 0 a 6 años, que persiguen como objetivo general la detección precoz de necesidades educativas especiales y están compuestos generalmente por psicólogos, trabajadores sociales, pedagogos y logopedas.

La etapa de educación primaria que se corresponde con la escolarización obligatoria se estructura en tres ciclos de dos cursos cada uno (de 6-8 años, de 8-10 años y de 10-12 años). En esta etapa actúan los equipos generales de orientación educativa y psicopedagógica, compuestos en su mayor parte por trabajadores sociales, pedagogos y psicólogos, que tienen un ámbito de intervención territorial delimitado en áreas para cada provincia, pues existen varios en cada una.

La tercera etapa es la educación secundaria, integrada por dos niveles (secundaria obligatoria: ESO, y secundaria posobligatoria: bachillerato y formación profesional de grado medio). Para todas estas enseñanzas los institutos de educación secundaria cuentan con un órgano propio y no externo que forma parte del centro, el departamento de orientación, que está formado por un psicopedagogo, un profesor de formación y orientación laboral, profesores de apoyo y, en algunas ocasiones, un trabajador social. Otro servicio se ocupa del apoyo externo a los centros y al resto de equipos de todas las etapas: se trata de los equipos específicos, compuestos por trabajadores sociales, psicólogos y pedagogos pero que se crean en función de necesidades fundamentadas de apoyo específico relacionadas

con algún tipo de discapacidad o alteraciones graves del desarrollo. Existen, además, centros de educación especial que cuentan con servicios de apoyo propios internos en cuya composición se encuentran trabajadores sociales.

Todos los equipos, como estructuras de apoyo especializado, cumplen cuatro finalidades generales:

— Apoyo a los centros y al profesorado.
— Evaluación psicopedagógica y dictamen de escolarización de los alumnos con necesidades educativas especiales (en adelante, ACNEES).
— Obtención de información para la planificación de los recursos necesarios para garantizar una adecuada atención educativa al alumnado.
— Integración del centro en la comunidad y el entorno en que está inserto.

Asimismo, los equipos, con cierta asiduidad, desarrollan programas específicos que dependen de las características y necesidades de cada situación pero que en líneas generales se pueden englobar en los siguientes:

— Prevención y detección precoz de disminuciones e inadaptaciones en el proceso educativo.
— Integración escolar de los ACNEES: análisis pluridimensional y elaboración de programas de desarrollo individual.
— Evaluación psicopedagógica y dictamen de escolarización de ACNEES.
— Potenciación de la acción tutorial.
— Orientación profesional y orientación y formación familiar.

6.2 Funciones del Trabajo Social en el sistema educativo

El trabajador social es una figura que en el sector educativo se encarga de hacer de puente entre el ámbito escolar, el familiar y el social aportando, de acuerdo con el proyecto educativo de centro, elementos de conocimiento de sus alumnos y del entorno sociofamiliar (Díaz Herráiz y Cañas Belmar, 1998: 217). Según lo establecido en la Orden Ministerial de 9 de diciembre de 1992 del MEC, «los trabajadores sociales de los equipos se ocuparán de que los centros educativos respondan a las necesidades sociales del correspondiente sector, así como de asegurar los servicios sociales más estrechamente vinculados al sistema educativo». Con esta orientación, las funciones específicas que en líneas generales corresponden a los trabajadores sociales de los equipos en relación con cada uno de los sectores que componen la comunidad educativa pueden como sigue (ídem: 218-219):

1. Con respecto al alumnado:
   - — Atender y resolver situaciones individuales: absentismo, bajo rendimiento, problemas de relación y comunicación, inadaptación, etc.
   - — Detectar desajustes familiares: malos tratos, deficiencias alimentarias, desajustes emocionales, etc.
   - — Prevenir situaciones de inadaptación y delincuencia juvenil.
   - — Atender y coordinar a los equipos de salud mental infanto-juvenil.
   - — Atender y resolver situaciones grupales.
   - — Comunicar al equipo el diagnóstico social del alumno.
   - — Proporcionar al centro la información necesaria de la situación sociofamiliar de los alumnos.

2. Con respecto a las familias:

   - — Colaborar en el desarrollo de programas formativos dirigidos a las familias.
   - — Definir su papel en la escuela como agentes educativos.
   - — Orientar en temas de evolución y desarrollo infantil, adolescente o juvenil.
   - — Animar a la participación estable en la marcha del centro.
   - — Favorecer las relaciones familiares entre sí y de éstas con el centro.
   - — Alentar la puesta en marcha de escuelas de padres.
   - — Motivar a los padres para que tomen conciencia de su papel activo en la búsqueda de soluciones que pueden plantearse en los distintos niveles educativos.
   - — Difundir entre los padres la importancia de tener un conocimiento del entorno en que está ubicado el centro

3. Con respecto al centro:

   - — Participar en el establecimiento de unas relaciones fluidas entre el centro y las familias.
   - — Colaborar en la elaboración del proyecto educativo de centro, especialmente en lo referente a los aspectos sociales y familiares de los alumnos escolarizados.
   - — Facilitar la información necesaria sobre los recursos existentes en la comunidad, así como sobre las necesidades educativas y sociales, que posibiliten una adecuada planificación educativa.
   - — Planificar acciones de prevención y detección temprana de los ACNEES.
   - — Colaborar en trabajos de investigación sobre necesidades o problemas que se presenten para buscar soluciones a través de la programación.

— Aportar el conocimiento que posee de la realidad para apoyar las programaciones y la planificación educativa del centro.

4. Con respecto al profesorado:

— Facilitar al profesorado información de la realidad sociofamiliar de los alumnos.
— Participar en las tareas de orientación familiar que realiza el tutor.
— Mejorar las relaciones y coordinación con el medio.
— Informar sobre los recursos disponibles y sobre el entorno social.
— Potenciar el acercamiento entre los distintos agentes educativos.
— Elaborar y difundir materiales e instrumentos que sean de utilidad para el profesorado.
— Asesorar en aquellos aspectos que favorezcan el adecuado funcionamiento del centro y la integración de los ACNEES.

5. Con respecto a la comunidad:

— Aportar a la comunidad todos los medios de que dispone para su promoción.
— Colaborar con el movimiento asociativo estimulando actividades culturales.
— Coordinarse con los servicios existentes para dar respuestas globalizadas e integrales a las necesidades de sus alumnos.

7. El Trabajo Social en el sistema sanitario

La intervención del Trabajo Social en salud tiene un carácter clínico y por un lado implica el diagnóstico del enfermo y el tratamiento psicosocial en relación con el proceso de salud-enfermedad y por otro conlleva la orientación, tanto al resto del equipo sanitario como al paciente y su entorno, sobre los recursos sanitarios y sociales adecuados a los objetivos de salud (Ituarte Tellaeche, 1992).

El sistema sanitario está estructurado en dos niveles de atención: la atención primaria, que se desarrolla en los centros de salud por los equipos de atención primaria, y la atención especializada, que se desarrolla en los hospitales.

7.1 Atención primaria: centros de salud

La atención primaria se estructura territorialmente en las zonas básicas de salud que cuentan como equipamiento básico con el centro de salud, en el

que desempeña su labor el equipo de atención primaria, que está compuesto en su mayor parte por médicos, personal de enfermería y trabajadores sociales. Representa el primer nivel de contacto entre el individuo y el sistema sanitario y en él no sólo se atienden las enfermedades más comunes, sino que también se desarrollan actividades preventivas y de educación sanitaria para mejorar las condiciones de salud de todos los ciudadanos. Para ello la atención primaria persigue una atención integral que aglutina la prevención, la rehabilitación y la asistencia psicosocial. Asimismo, actúa desde los principios de interdisciplinariedad y trabajo en equipo, de continuidad y permanencia —pues incluye la asistencia domiciliaria y ambulatoria—, de accesibilidad para todos los ciudadanos, comunitaria y participativa —porque atiende problemas individuales y comunitarios—, creando mecanismos de participación (grupos de autoayuda, asociaciones, consejos de salud, etc.) y de planificación —su actuación se basa en una serie de programas de salud. La estructura territorial de la atención primaria gira en torno a la zona básica de salud, que es el marco territorial en este nivel, que atiende a una población de entre 5.000 y 30.000 habitantes y en la que se ubica el centro de salud. La zona básica de salud es una demarcación poblacional y territorial accesible desde todos los puntos y capaz de prestar una atención sanitaria continuada, integral y permanente con el fin de coordinar las funciones sanitarias afines. El centro de salud es la estructura física y funcional que posibilita la atención primaria de salud y cuyas funciones son: prestar servicios asistenciales, albergar los recursos materiales, fomentar la comunicación entre la comunidad y los profesionales del equipo de atención primaria, posibilitar el trabajo en equipo y mejorar las funciones administrativas.

Los equipos de atención primaria están constituidos por un conjunto de profesionales sanitarios y no sanitarios que actúan en una zona de salud, cuya localización física es el centro de salud, y están compuestos por médicos de medicina general, pediatras, personal de enfermería y auxiliares de clínica, otro personal sanitario en función de las características de la zona, trabajador social y personal administrativo. Las actuaciones que de forma general corresponden a los equipos de atención primaria son las de: captación/detección de la población o grupos de riesgo, diagnóstico de salud de la zona, controles periódicos de salud, visitas a domicilio, atención de la demanda, rehabilitación y reinserción social, intervención en el medio, educación para la salud, asistencia social individual, familiar y comunitaria y vigilancia epidemiológica. Los programas que desarrollan en los centros de salud los equipos de atención primaria están dirigidos a la promoción y prevención de la salud y buscan la participación de la comunidad en ellos. Estos programas de salud se clasifican por edad, sexo y grupos de riesgo:

— Programas de atención al medio, que tienen como objetivo general conocer los factores que condicionan el estado de salud de la población.

— Programa del niño sano, cuyos objetivos son identificar los factores de riesgo, favorecer el adecuado desarrollo físico y psicosocial de los niños, capacitar a los padres y a los niños para el cuidado de su propia salud y promover la adopción de comportamientos, hábitos y estilos de vida saludables.
— Programa de atención a la mujer (a la madre). Su objetivo general es mejorar la salud de toda mujer gestante corrigiendo las desigualdades existentes, que se seleccionan según factores de riesgo, o que precisen una asistencia específica.
— Programas del adulto y anciano, dentro de los cuales se desarrollan subprogramas de hipertensión arterial, diabetes, atención domiciliaria, etc.
— Educación para la salud, cuyos objetivos se centran en la adquisición de conocimientos, la modificación de hábitos negativos de la población respecto a la salud, el desarrollo de hábitos y actitudes favorables, la promoción de la participación permanente de manera consciente y responsable y la educación.
— Protocolo diagnóstico-terapéutico y de derivación a las unidades de apoyo. Establece el procedimiento y la actuación para las derivaciones a las unidades de apoyo especializadas, como las unidades de salud mental, los centros de orientación/planificación familiar o de rehabilitación y los equipos de atención al drogodependiente o de odontopediatría.

El Real Decreto 137/1984 sobre estructuras básicas de salud atribuye a los equipos de atención primaria funciones integrales de promoción, prevención, asistencia y rehabilitación dirigidas a individuos, grupos y comunidades. De acuerdo con ellas, los objetivos y las funciones del trabajador social en los equipos de atención primaria son los siguientes:

a) Promoción de la salud:

— Estudio y análisis de los factores del medio en el proceso de salud-enfermedad y de los hábitos de vida, actitudes y valores que obstaculizan una mayor calidad de vida.
— Elaboración, ejecución y evaluación de programas de divulgación de los múltiples factores que inciden sobre la salud.
— Suministro de información sobre derechos y deberes de los ciudadanos respecto a la salud.
— Identificación de los recursos sociales existentes en la zona, en el área de salud.
— Educación para la salud en la escuela.
— Fomento a la creación de grupos de autoayuda.

b) Prevención:

— Estudiar el aprovechamiento de los servicios de salud.
— Analizar la incidencia de las variables socioeconómicas y culturales.
— Determinar qué actitudes y valores obstaculizan mejores niveles de salud.
— Conocer la calidad y cantidad de los servicios y recursos.
— Orientar a la población en el uso de los recursos.
— Orientar y fortalecer la unidad familiar.
— Formar a voluntarios.

c) Asistencia:

— Atender las necesidades sociales tanto a nivel individual/familiar como grupal y comunitario.
— Atender los aspectos sociales de la pérdida de salud.
— Contribuir con el equipo a mitigar, atender y reparar los daños producidos por la enfermedad.
— Capacitar al enfermo y su familia para que sean agentes de su recuperación.
— Mantener actualizada la historia clínica/social.

d) Rehabilitación:

— Asegurar que cualquier enfermo pueda lograr el uso máximo de su potencialidad.
— Orientar al medio familiar, laboral, escolar y comunitario para la reinserción social del enfermo.
— Coordinarse con los servicios sociales generales y otras instituciones sociales o sanitarias.

7.2 Atención especializada: hospitales

La atención especializada del sistema sanitario se articula en las estructuras de que éste dispone para la atención en especialidades. Las funciones que de forma genérica tienen atribuidos los hospitales son las de asistencia especializada, promoción de la salud, prevención de enfermedades, investigación y docencia y la coordinación con los centros salud.

Existe una elevada variabilidad en función de los hospitales en cuanto a la presencia de trabajadores sociales en sus servicios; sin embargo, suelen contar con trabajadores sociales en el servicio de atención al paciente, el servicio de geriatría y el servicio de salud mental.

7.2.1 Servicio de atención al paciente

La composición de los equipos del servicio de atención al paciente suele ser heterogénea, pero en numerosos hospitales existe un auxiliar administrativo, un enfermero/a y un trabajador social, que dependen directamente del director gerente del hospital. Las funciones del servicio de información al paciente se corresponden con las siguientes (Vigil Montaño, López Calvo y Méndez López, 1994: 172):

— Información, como derecho de los usuarios de los servicios hospitalarios, a los pacientes y sus familiares sobre la organización del hospital, servicios disponibles, horarios y funcionamiento, así como sobre otras actividades que pueden contribuir a mejorar su estancia en el centro.
— Gestión, cuya función principal consiste en la adecuada derivación a los servicios competentes.
— Realización de encuestas, por ejemplo de poshospitalización.
— Propuestas de mejora de la calidad de la asistencia a través de los datos y estudios realizados por el servicio.
— Sugerencias y reclamaciones. Es la función que más identifica a estos servicios, que tratan no sólo de informar de ellas al gerente y a los servicios correspondientes, sino de intentar darles solución y mejorar las situaciones deficitarias planteadas.

De ello se deduce que las funciones específicas del trabajador social en este servicio se prestan a todo el hospital, es decir, en la hospitalización, las urgencias, el hospital de día y las consultas externas, y los colectivos con los que se interviene son muy diversos (toxicómanos, alcohólicos, enfermos mentales, infectador por VIH, mujeres, extranjeros, menores, reclusos, transeúntes, minusválidos, tercera edad, etc.). Las funciones del trabajador social en el servicio de atención al paciente tienen, pues, un alcance muy amplio, y se concretan (ídem: 173) en:

— Atención en el plano social a través del estudio, el diagnóstico y el tratamiento sociales.
— Información, orientación y asesoramiento en la problemática social planteada.
— Gestión y aplicación de los recursos existentes.
— Aportación a otros profesionales de los aspectos sociales que puedan incidir en el proceso del paciente.
— Derivación, en su caso, de las problemáticas sociales planteadas a los servicios sociales correspondientes.
— Participación en las comisiones de trabajo que se forman en el hospital (comisión de bienestar social, comisión de ética asistencial, junta técnico-asistencial, etc.).

— Información a la dirección de los aspectos sociales relevantes.
— Participación en la formación propia del personal de la institución.
— Coordinación en una doble vertiente: extrahospitalaria, con otros profesionales para estudiar y evaluar las distintas problemáticas sociales y para la derivación de pacientes, e intrahospitalaria, con el personal y los servicios del centro.

7.2.2 Servicio de geriatría

Es un servicio específico que atiende de manera especializada a la población anciana por sus características particulares. En algunos hospitales existen dos niveles: el hospitalario y el extrahospitalario. El nivel hospitalario consta de una unidad de agudos y, en ocasiones, de una unidad de media estancia para pacientes que han superado la fase aguda de su enfermedad y precisan rehabilitación o interconsultas. El nivel extrahospitalario consta de consulta externa y, en casos excepcionales, de hospital de día, estancias diurnas o ayuda geriátrica a domicilio.

En el nivel hospitalario la función principal del trabajador social, tras las fases de ingreso y tratamiento hospitalario y después de analizar la situación y realizar el diagnóstico, es conseguir durante el período de hospitalización del paciente un replanteamiento para su salida del hospital, esto es, valorar las posibles necesidades que se producirán tras el alta del paciente y desarrollar las actuaciones necesarias para su resolución. En el nivel extrahospitalario, tras el análisis de las necesidades, y en caso de detectar problemáticas sociales, su labor se orienta hacia la obtención del recurso más adecuado estableciendo la coordinación con los servicios sociales generales.

De esta forma las funciones y actuaciones principales del trabajador social en el servicio de geriatría pueden especificarse en las siguientes (ídem: 177):

— Detección y estudio de las necesidades sociales.
— Conocimiento de la situación social.
— Estudio y valoración, conjuntamente con el equipo, de las altas hospitalarias en tanto se resuelven las necesidades sociales existentes.
— Apoyo a las familias de los pacientes.
— Información, orientación y asesoramiento al paciente y a sus familiares.
— Coordinación estrecha con el equipo y todos sus componentes.
— Mantenimiento del paciente en su entorno mientras sea posible.
— Coordinación con los servicios sociales generales y especializados.
— Coordinación con el servicio de atención al paciente y el resto de servicios hospitalarios.

7.2.3 Servicio de salud mental

El Trabajo Social en salud mental atiende los aspectos de la situación que se orientan hacia el desarrollo del paciente desde una perspectiva de autonomía, dignidad e integración. La función consiste en incorporar al equipo de salud mental los factores que inciden en las necesidades sociales con respecto a la salud mental y en colaborar en los cuidados del enfermo aportando los recursos necesarios para su integración e inserción social e interviniendo en el tratamiento de los problemas psicosociales.

El proceso de evaluación en salud mental incluye el estudio de habilidades, actitudes, aptitudes, intereses y carencias, la valoración de la función del paciente en la familia y en el medio social, el análisis de su capacidad para cubrir sus necesidades básicas propias y una proyección de los riesgos a corto, medio y largo plazo y de las capacidades conservadas que puedan actuar como soporte para orientar el tratamiento. La intervención se centra en hacer comprender al paciente a qué obedecen sus conductas y cómo inciden en quienes le rodean, en trabajar sus potencialidades para ir superando las crisis y carencias y en implicarle en la resolución de su estado

Las funciones del trabajador social en salud mental incluyen fundamentalmente tres áreas (Díaz Palacios, Díaz-Faes Alonso, Suárez Álvarez, Villazón González y Casero Álvarez, 2002: 50-55): la atención individual y familiar, el trabajo interdisciplinar y la coordinación y el trabajo comunitario.

— En la atención individual y familiar el trabajador social participa como miembro del equipo en la elaboración del plan de tratamiento individual y familiar y alienta la incorporación del enfermo a programas específicos o normalizados de los recursos sociales existentes. Su actuación reviste una función educativa tendente a la asunción de la enfermedad tanto por parte del sujeto como de sus familiares, así como de la importancia del tratamiento psicosocial. Las funciones comienzan con el estudio y valoración social del enfermo y su entorno familiar y social, el tratamiento, la orientación, el asesoramiento y la implementación de los recursos necesarios, dirigidos, todos ellos, a la potenciación y mantenimiento del vínculo familiar, y concluye con la evaluación de la intervención realizada y de los resultados obtenidos.
— En el trabajo interdisciplinar el trabajador social es el responsable de incorporar al equipo las cuestiones ambientales, relacionales, socioculturales y económicas. Para ello tiene que implicar a la familia en el tratamiento y concienciarla de las características de la enfermedad, lo que proporciona al equipo el conocimiento de las redes familiares de apoyo al enfermo y los condicionantes que pueden influir en él. Así, conjuntamente con el equipo, se diseña el plan individual

de intervención. Asimismo, realiza el seguimiento y apoyo psicosocial junto con otros profesionales. En resumen, el objetivo último del equipo es el apoyo, sostenimiento y acompañamiento del paciente en su proceso de inserción y convivencia social normalizada.

— Con respecto a la coordinación y el trabajo comunitario, la actuación se dirige a la prevención de la exclusión social del enfermo y su familia para posibilitar una mejor integración y participación social; para ello utiliza los recursos sociales normalizados del área que puedan repercutir en una respuesta adecuada a las necesidades de autonomía, autocuidado, relaciones afectivas y sociales, alojamiento, ocupación, formación y ocio.

8. El Trabajo Social en empresa

La expresión «Trabajo Social en empresa» no hace alusión, como podría entenderse, al ejercicio privado de la profesión, sino a aquellos profesionales que intervienen en el ámbito de la empresa privada y que tienen como sujetos de intervención tanto a sus trabajadores como sus distintos niveles de organización. Si bien la figura del trabajador social no está generalizada en el ámbito de la empresa, sí ha tenido considerable tradición en algunas grandes empresas en nuestro país (Telefónica, CEPSA, etc.).

Dependiendo de las distintas empresas, el trabajador social puede tener como espacio de actuación la atención directa de sus trabajadores, así como el asesoramiento al área de recursos humanos en la organización en la que se inserta. Sus objetivos generales giran en torno al apoyo al desarrollo del trabajador para su mayor eficacia y su bienestar ocupacional. Por tanto, los destinatarios de la intervención del trabajador social de empresa pueden ser individuales: los trabajadores y/o pensionistas que acuden por iniciativa propia y que demandan recursos intra o extraempresariales, los que tienen dificultades o manifiestan comportamientos que inciden en el grupo de trabajo o en el entorno laboral, así como trabajadores o pensionistas con discapacidad; pero también colectivos: distintas áreas de la organización, intervención en proyectos específicos, como por ejemplo de mejora de la calidad de los servicios, o el asesoramiento a los representantes de los trabajadores o a grupos de pensionistas.

La finalidad de cualquier intervención en la empresa está dirigida a cambiar una situación de conflicto o dificultad que repercute en el bienestar laboral y en el óptimo desarrollo del individuo dentro de la organización, a intentar prevenir la aparición de dichas situaciones o reducir sus efectos, a contenerlas para evitar un mayor deterioro o su perpetuación o a modificar las causas que las generaron. Entre las cuestiones que son competencia del trabajador social en empresa existe un abanico muy amplio que cubre desde la atención directa al personal y sus familias, pasando por

la reclasificación de puestos de trabajo, los expedientes disciplinarios, los reingresos por excedencias, los ajustes de plantilla o los expedientes de regulación de empleo, hasta la mejora del clima y las condiciones de trabajo de los empleados, dependiendo todas ellas de las tareas que le asigne la dirección y el nivel de la organización en el que se le ubique.

Las funciones que generalmente son comunes, a pesar de las diferencias que existen entre las distintas empresas, pueden incluir las que se exponen a continuación (García Vecino, 2000: 134-136):

— Favorecer la toma de decisiones y los procesos de comunicación interna en la empresa entre los diferentes niveles jerárquicos.
— Asesorar a los órganos de toma de decisiones en los cambios de puestos de trabajo, los expedientes disciplinarios, los ajustes de plantilla o los expedientes de regulación de empleo.
— Prestar una atención social a los empleados, directivos y sus familias, así como a los pensionistas y viudas.
— Estudiar, proponer y gestionar las prestaciones de acción social de la empresa.
— Asistir como asesor y/o coordinador a las distintas comisiones de las que forme parte (de seguridad e higiene, de absentismo, de acción social, de préstamos, etc.).
— Efectuar un tratamiento individual de las demandas, asesorando y orientando hacia las soluciones y/o los recursos intra o extraempresariales adecuados.
— Gestionar y hacer un seguimiento de los casos y los recursos puestos en marcha, así como coordinarse con los recursos extraempresariales que desarrollen algún tipo de intervenciones.
— Estudiar e investigar las demandas individuales o grupales y analizar sus posibles causas en el entorno empresarial.
— Valorar los impactos producidos por las innovaciones organizacionales y/o tecnológicas en el sistema de las relaciones laborales en la empresa.
— Planificar proyectos y programas que mejoren las situaciones de desajustes, así como asesorar a los órganos de dirección en la adopción de políticas sociales o empresariales.
— Optimizar los recursos existentes y potenciar la creación de nuevos recursos.
— Diseñar, desarrollar y hacer un seguimiento de planes de prevención o adoptar medidas educativas que disminuyan o prevengan las tensiones o riesgos laborales en la empresa.
— Coordinar los recursos internos y externos de la empresa para hacer más eficaces las intervenciones.

9. El Trabajo Social en las organizaciones no gubernamentales

En el seno de las organizaciones no gubernamentales, ya sean fundaciones, asociaciones, etc., es cada vez más común encontrar en sus plantillas a trabajadores sociales. La reestructuración que se viene produciendo en el Estado del bienestar, tanto en sus contenidos como, sobre todo, en sus formas, ha propiciado que el denominado «tercer sector» esté cobrando cada vez mayor protagonismo en la prestación o gestión de múltiples servicios.

Si en el Estado liberal las organizaciones sociales asumían un papel importante ante la inhibición estatal para amortiguar las tensiones sociales, en el Estado del bienestar es éste quien asume el compromiso en la prestación de servicios para reducir las desigualdades. Pero la reestructuración del Estado del bienestar está suponiendo la reducción del protagonismo del Estado por medio de fórmulas como la conocida «gestión mixta», lo que está otorgando un papel subsidiario a las organizaciones sociales. El resultado es un incremento considerable de servicios y recursos que, sean o no de titularidad pública, son gestionados y provistos por las organizaciones no gubernamentales.

Resulta complejo intentar describir de forma general las funciones que el trabajador social desarrolla en las distintas organizaciones no gubernamentales porque dependen del tipo de organización, de sus finalidades y de los servicios que desarrolla, pues mientras que muchas se dedican a un sector concreto de la población, otras gestionan diferentes tipos de centros o servicios. Para ejemplificar estas diferencias digamos que una organización no gubernamental cuya finalidad principal es la presión y movilización social en defensa de los intereses de un colectivo, de los derechos humanos o del medio ambiente puede contar con un trabajador social para el diseño de campañas de sensibilización, de organización o de participación social; sin embargo, en aquellas que se orientan más a la prestación de servicios, el cometido que la organización asigna al trabajador social suele estar más vinculado a la administración, diseño y/o gestión de éstos.

Pero independientemente de la finalidad de cada una de estas organizaciones, de manera genérica las funciones que el trabajador social desempeñará como técnico en ellas pueden estar dirigidas a las siguientes áreas:

— Sensibilización de la sociedad con respecto a los fines de la organización (derechos humanos, solidaridad, discapacitados, maltrato, etc.).
— Diseño, puesta en marcha y seguimiento de acciones de difusión y participación social.
— Administración, desarrollo y evaluación de programas y servicios elaborados por la organización.

— Captación de socios y voluntarios para la participación en sus actividades y su supervisión.
— Realización de propuestas de actuaciones, proyectos, programas y servicios y proyección de su viabilidad y resultados.
— Estímulo a la creación, el fortalecimiento o la reorientación de las formas asociativas.
— Fomento a la creación de nuevos recursos sociales.
— Asesoramiento a la junta directiva en los procesos de toma de decisiones.
— Investigación, programación, gestión, ejecución y evaluación de los proyectos y programas de la organización.
— Creación, seguimiento y apoyo a grupos de autoayuda en el seno de la organización.
— Asesoramiento, información y derivación a los servicios normalizados de las redes de atención.
— Coordinación de las actuaciones y programas con otros recursos, organizaciones e instituciones públicas y privadas.

10. Bibliografía básica comentada

La dificultad de hallar alguna bibliografía en general, o capítulo en particular, que trate de manera específica las áreas de intervención del Trabajo Social aconseja revisar las obras que se dirigen a los diferentes ámbitos concretos de la práctica profesional; sin embargo, podemos encontrar algunas orientaciones en ciertos textos.

T. Zamanillo Peral y L. Gaitán Muñoz (1991): *Para comprender el Trabajo Social*, Estella, Verbo Divino.

En el capítulo quinto de este trabajo Lourdes Gaitán hace un conciso recorrido por el «espacio profesional» y analiza el papel del Trabajo Social en las distintas esferas de la actividad social, además de describir los sistemas de recursos en los que se desarrolla la práctica profesional y la presencia de los profesionales del Trabajo Social en los sistemas de servicios personales, servicios sociales, educativos, sanitarios, de justicia, laborales, así como su intervención en otros sectores, como el de vivienda o el ejercicio privado.

III Foro de Trabajo Social (2000): *Pasado, presente y futuro del Trabajo Social*, Madrid, Universidad Pontificia de Comillas.

Este texto recoge el contenido de las conferencias y mesas redondas del III Foro de Trabajo Social organizado por la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad Pontificia de Comillas en 1999. En su última parte recoge el contenido de los talleres desarrollados dentro de él en los que se describe la intervención profesional del Trabajo Social en ámbitos diferentes, entre ellos en empresa, en servicios sociales especializados, en servicios sociales generales, en cooperación y desarrollo, en educación y en vivienda.

Revista de servicios sociales y política social, n.º 20 (1990): «Trabajo Social en España. Situación y perspectivas», Madrid, Consejo General de Diplomados en Trabajo Social.

Aunque este número tiene más de diez años, continúa siendo interesante la panorámica que desarrolla con respecto a la situación del Trabajo Social en nuestro país en los diferentes espacios en los que se ubica la intervención de la disciplina.

11. Bibliografía complementaria

Arce Villanueva, P. (2000): «Ayer, hoy y mañana del servicio social penitenciario. Alternativas a la pena de prisión», *Mesas redondas y comunicaciones libres del IX congreso estatal de Diplomados en Trabajo Social*, pp. 59-67, Santiago de Compostela, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales y Colegio de Galicia.

Carrión Aguilar, M. A. (1998): «Itinerarios de inserción», *Área Social*, n.º 1, pp. 64-86, Cuenca, Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Castilla-La Mancha.

Casado Pérez, D., y E. Guillén Sádaba (1987): *Introducción a los servicios sociales*, Madrid, Acebo.

Conde Megías, R. (1998): *Trabajo Social experimental*, Valencia, Tirant lo Blanch.

Consejo de Universidades (1988): *Reforma de las enseñanzas universitarias. Título: Diplomado en Trabajo Social*, Madrid, Ministerio de Educación y Ciencia, Consejo de Universidades, Secretaría General.

Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social (1993): «Dictamen sobre definición y objetivos profesionales», *Revista de servicios sociales y política social*, n.º 30, 2.º trimestre, pp. 9-12, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

Contreras Peláez, F. J. (1994): *Derechos sociales, teoría e ideología*, Madrid, Tecnos.

Cuadros Riobó, A., y T. Fernández García (1994): «Psicología de la intervención social», en A. Puente Ferreras, *La conducta y sus contextos*, pp. 65-95, Madrid, Eudema.

De las Heras, P., y E. Cortajarena (1984): *Introducción al bienestar social*, Madrid, FEDASS.

Díaz Herráiz, E., y P. Cañas Belmar (1998): «El trabajador social como apoyo a la educación», *II Congreso regional sobre educación*, pp. 215-219, Albacete, CONFAPA-CLM.

Díaz Palacios, E., C. Díaz-Faes Alonso, D. Suárez Álvarez, J. Villazón González y M. Casero Álvarez (2002): *Trabajo Social en el sistema sanitario público: Balance, análisis y perspectivas*, Oviedo, Servicio de salud del principado de Asturias.

Escartín Caparrós, M.ª J., y E. Suárez Soto (1994): *Introducción al Trabajo Social I: Historia y fundamentos teórico-prácticos*, Alicante, Aguaclara.

Estruch, J., y M. Güell (1976): *Sociología de una profesión. Los asistentes sociales*, Barcelona, Península.

Gaitán Muñoz, L. (1991): «El espacio profesional», en T. Zamanillo Peral y L. Gaitán Muñoz, *Para comprender el Trabajo Social*, pp. 95-109, Navarra, Verbo Divino.

Gallego Ayllón, M.ª J., y M. González Vélez (1997): *Aproximación a la acción social y a los servicios sociales*, Huelva, Cuché Prat-Blanco.

García Cotarelo, R. (1986): *Del Estado del bienestar al Estado del malestar*, Madrid, CEC.

García Herrero, G. (1988): *Los centros de servicios sociales*, Madrid, Siglo XXI y Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

García Vecino, C. (2000): «El servicio de asistencia social en telefónica: Un servicio social especializado», *III foro de Trabajo Social. Pasado, presente y futuro del Trabajo Social*, pp. 134-136, Madrid, Universidad Pontificia de Comillas.

Gargallo Sanz, E., y M. J. Guillén Martínez (1998): «Trabajo Social y educación: Situación actual y perspectivas», *Área Social*, n.º 1, pp. 161-181, Cuenca, Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Castilla-La Mancha.

Greenwood, E. (1969): *Ciencia social y servicio social*, Santiago de Chile, Instituto del Servicio Social.

Harris, D. (1990): *La justificación del Estado de bienestar*, Madrid, IEF.

Ituarte Tellaeche, A. (1990): «Trabajo Social y servicios sociales: Aportes para una clarificación necesaria», *Revista Documentación Social*, n.º 79, pp. 49-63, Madrid, Cáritas Española.

— (1992): *Procedimiento y proceso en Trabajo Social clínico*, Madrid, Siglo XXI y Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

Martínez Román, M. A., y E. Guillén Sádaba (1997): «Régimen jurídico de los servicios sociales», en L. García Villaluenga (coord.), *El derecho y los servicios sociales*, pp. 3-40. Granada, Comares.

Ponencia Técnica Evaluación del Plan Concertado (1997): *El sistema público de servicios sociales*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Pulido Vázquez, L., O. Díaz García, M. Sánchez Sánchez, I. Francés Resino y A. B. Corral García (1994): «Programa de familia y convivencia», *I Jornadas de intervención social en Castilla-La Mancha*, pp. 101-116, Cuenca, Colegio Oficial Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Castilla-La Mancha.

Rubí Martínez, C. (1992): *Introducción al Trabajo Social*, Barcelona, Euge.

Ruiz Rodríguez, P. (2000): «El trabajador social como perito judicial», *Mesas redondas y comunicaciones libres del IX Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social*, pp. 81-100, Santiago de Compostela, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales y Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Galicia.

Vigil Montaño, P., E. López Calvo y P. Méndez López (1994): «Trabajo social hospitalario: Servicio de atención al paciente y servicio de geriatría», *I Jornadas de intervención social en Castilla-La Mancha*, pp. 169-178, Cuenca, Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Castilla-La Mancha.

18. Comunicación y Trabajo Social

Manuel Hernández Hernández

«En la investigación ecológica, los principales efectos son probablemente interacciones»

BRONFENBRENNER, 1979.

1. Introducción

Amaia estaba cansada. Toda la mañana la había dedicado a escuchar a personas y a conversar con ellas. Había revisado su correo electrónico y se enfadó porque Luís todavía no le había enviado el presupuesto. Le llamó por teléfono, pero estaba comunicando. Pensó que le vendría bien un café y preguntó a sus compañeros Dácil y Jaume si la acompañaban. Éste era un momento de la jornada que le resultaba muy gratificante. Necesitaba un rato de comunicación informal, ya que después tenía una reunión muy complicada con unos empresarios para sacar adelante el Programa de Inserción Sociolaboral. Además tenía una entrevista con una radio local, por lo de la Campaña de Salud. Por cierto, tenía que encontrar un hueco para terminar de elaborar la Memoria del Proyecto de Prevención del Fracaso Escolar. ¿Le ayudará Jaume si le promete echarle una mano en la preparación del encuentro de políticos y técnicos?

Amaia es una trabajadora social y continuamente está relacionándose, formal e informalmente, con otras personas (usuarios del servicio, otros técnicos, políticos...). Sus contactos con otros seres humanos no se limitan a hablar y escuchar, sino que también requieren el uso de estrategias y de conocimientos para maximizar la eficacia y eficiencia de su trabajo. Tiene que preparar sus reuniones con los empresarios, llamar por teléfono a profesionales de otros recursos y ha de elaborar sus informes, proyectos o memorias de manera que resulten atractivos y claros para conseguir los fines que se ha propuesto y obtener financiación, apoyo material, recursos huma-

nos, etc. Amaia no sólo utiliza procedimientos directos de comunicación. También emplea vías indirectas como la radio, la prensa o la televisión para comunicarse con la población. Esta trabajadora social se ve expuesta, en su condición de persona y de profesional, a múltiples interacciones. Como un componente más de los sistemas de los que forma parte, puede desempeñar un papel activo, catalizador y dinamizador de nuevas y más positivas transacciones entre los elementos de las redes. Su contribución puede ser muy beneficiosa si consigue —con otros actores— desarrollar formas de organización social más equilibradas y sanas.

A lo largo de este capítulo, se ofrecerán al alumno que se acerca al conocimiento de este tipo de temas algunas pistas que puedan ser útiles para su trabajo. El menú está integrado por definiciones acerca de lo que se entiende por comunicación, además de analizar los elementos que la integran y su proceso de configuración, y se comentan, como no podía ser de otra manera, los tipos o formas de comunicación más relevantes. Para que el apetito del alumno curioso quede satisfecho se incluyen, en la carta, suculentos manjares, como la justificación o importancia de la comunicación para el Trabajo Social, los factores que la mejoran y los objetivos que debe perseguir toda comunicación efectiva. Una *delicatessen* que se reserva para paladares inquietos es la dedicada al informe, la historia y la ficha social. Es deseo del que elabora estos platos que disfruten los comensales. Buen apetito.

2. Concepto y requisitos de la comunicación

Cuando el autobús llega a su parada, Amaia decide dar un paseo. ¡Está la tarde tan agradable! Luce el sol y los árboles están engalanados con sus hojas verdes. Los niños corretean y todo parece sonreír a su alrededor. Se sienta en un banco, cierra los ojos y deja que el sol le acaricie la cara. Parece como si todo tuviera sentido. ¿Cómo se llamaba el «tío» que había dicho que todo estaba conectado en el universo? Se sintió parte de una red de interacciones y se alegró. Tal vez ella estaba en este mundo para descubrir sus posibilidades. Había estudiado esta carrera, pero tenía todavía mucho que aprender. Por ejemplo, ¿cómo conseguir convencer a unos empresarios de la utilidad del programa de inserción? Se dio cuenta de que, en su trabajo y en su vida personal, siempre estaba relacionándose con personas. Reparó en que guardaba en su bolso un folleto de un curso sobre comunicación. ¿Valdría la pena?

2.1 Concepto

Es muy probable que Amaia se haya planteado, en varias ocasiones, en qué consiste la comunicación. En este apartado se va a intentar precisar este concepto.

Según el Diccionario Anaya de la Lengua, el término proviene del latín *communicatio,-onis* y tiene varias acepciones. En relación a nuestro tema, significa «acción de comunicar», «medios para transmitir una información o para establecer un contacto...» e «intercambio de mensajes a través de un canal y mediante un código que es común al emisor y al receptor». El verbo «comunicar» proviene del latín *communicare* = compartir, tener comunicaciones. Presenta, también, diversas acepciones: «informar, dar a conocer algo», «hablar, conversar, tratar con una persona», «consultar un asunto con alguien» o «hacer a otros partícipes de lo que se tiene».

Brooks y Heath (1985: 8) señalan que la comunicación es el proceso por el cual se comparten informaciones, significados y sentimientos entre personas a través del intercambio de mensajes verbales y no verbales. La comunicación también puede ser entendida como el proceso de creación de significados y de intercambio de mensajes con un propósito y que se efectúa por dos o más personas que interactúan gracias a un código compartido. Berlo (1969) precisa que «sólo los mensajes son transmisibles y los significados están en las personas que utilizan el mensaje y no en el propio mensaje» (Musitu, Berjano, Gracia, García, Martínez y Estarelles, 1987: 27). Una aproximación muy interesante al concepto es la que sugiere Mayor (1983: 255) tras realizar un análisis profundo de 124 definiciones: «La comunicación es el intercambio significativo entre dos sistemas interactivos». Su valor se halla en que sintetiza la estructura del proceso comunicativo, con todos los *elementos* esenciales de la comunicación (la fuente y el destinatario, el mensaje, el canal, el código y el contexto) y sus *relaciones.*

Sin comunicación no es posible el ser humano y la sociedad. «La comunicación puede considerarse como algo vicario, instrumental, que está al servicio de la interacción y la supervivencia en un medio social, pero también puede considerarse como proceso sustancial y constitutivo —especialmente en los sujetos humanos— puesto que la verdadera existencia y realidad del hombre sólo se da en la comunicación...» (Mayor, 1997: 314).

Las modalidades de comunicación son numerosas y variadas. Se distingue entre comunicación humana y no humana, entre comunicación verbal y no verbal, entre comunicación formal e informal, comunicación intrapersonal, interpersonal, en pequeños grupos... La comunicación está integrada por dimensiones cognitivas, emocionales y conativas o comportamentales. Es pensamiento, sentimiento, conducta e interacción. El buen profesional de la intervención social, que quiera conseguir el máximo aprovechamiento del potencial comunicacional, debe abordar estas esferas y tener en cuenta que tanto la comunicación verbal como la no verbal aportan significados que deben estar en concordancia. Junto al lenguaje hay un metalenguaje —un discurso del discurso— en el que los interlocutores, muchas veces de forma no consciente, participan. Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y otro relacional. El segundo clasifica al primero y es metacomunicación (comunicación de la comunicación) (Hernández, 1991: 122).

Cualquier conversación puede ser analizada en función de dos variables: grado de *distribución del poder* de la relación y grado de *cooperación* o competitividad.

En los estudios hay acuerdo sustancial sobre la existencia de dos funciones primarias en la comunicación: la determinación de la distribución de control comunicativo en una relación y el nivel de mensajes afiliativos que la caracterizará. Han sido identificadas otras funciones (véanse Robinson, 1972; Wiemann y Kelly, 1981), por ejemplo la expresión de empatía o la orientación de la tarea, que siendo importantes parecen subordinadas al control y a la afiliación (Wiemann y Giles, en Hewstone *et al*., 1991: 205).

Estas dos dimensiones principales pueden representarse gráficamente en dos ejes de coordenadas: la dimensión de igualdad/desigualdad y la relativa a cooperación-amistad/competitividad-hostilidad.

2.2 Requisitos

Para que la comunicación se pueda producir y explote todo su potencial, debe acogerse a una serie de requisitos sin los cuales pierde su sentido. El Trabajo Social, por su naturaleza, establece una impronta en la manera de enfocar los procesos comunicacionales.

1. *Igualdad* o *simetría*. No es posible el diálogo desde la desigualdad. Uno de los objetivos centrales de la profesión es el de construir dinámicas sociales —y, por ende, relaciones o procesos de comunicación— más democráticas. Se pretende, con ello, configurar estructuras más participativas, que doten a los sujetos de competencias y poder. La relación entre un trabajador social o un psicólogo y un ciudadano, usuario de un servicio, no suele ser simétrica. Es una relación de poder, desigualmente distribuido o descompensado. «Las fuentes de poder son la capacidad de recompensar o castigar, la posesión de características valoradas, la posesión de conocimientos de experto y la posesión de habilidades de influencia social» (Argyle, en Hewstone *et al.*, 1991: 236). Esa diferencia puede dificultar, y de hecho lo hace, la comunicación. Ese diseño de nuevas formas de relación, que debe perseguir el Trabajo Social, no puede efectuarse sin entrenar gradualmente a los sujetos en la toma racional de decisiones y sin el compromiso y la responsabilidad de los interactuantes. Ofrecer posibilidades y facilitar el acceso a beneficios o reconocer derechos sin proporcionar herramientas para prevenir las consecuencias negativas, garantizar el control efectivo de los costes y el cumplimiento de los deberes es una ingenuidad muy peligrosa. Hay que evitar que la intervención de los profesionales

se convierta en una variable generadora de problemática o de marginación.

2. *Bimultidireccionalidad*. Los planteamientos fundamentalmente unidireccionales condenan al otro a la pasividad y a la dependencia. La interacción o el diálogo entre el trabajador social y el ciudadano no puede ser un monólogo o un interrogatorio. Conviene que se ensayen métodos más participativos, que doten a los individuos de competencias, en procesos de *empowerment.* El modelo de interacción que se propone (democrático y de búsqueda) es diferente del tradicional (jerárquico y de espera). Es una conversación (del latín *conversari* = vivir en compañía), un encuentro entre dos o más personas que se realiza con una finalidad y un método pero que pretende, por encima de todo, hacer posible el intercambio simbólico de representaciones de sujetos únicos e irrepetibles.
3. *Respeto* y *valoración positiva de los actores*. No es posible el diálogo auténtico y abierto si se invalida o no se reconoce a los interlocutores. Una actitud o predisposición negativa por parte del profesional dificulta la comunicación. ¿Qué *feedback* puede proporcionar el cliente si se le condena antes del juicio, sin posibilidad de defensa activa*?* Si se parte de la premisa de que el otro actúa con mala fe o con intención de no colaborar, se cierran las posibilidades de encuentro fructífero. En ese sentido, el movimiento de salud comunitaria, el modelo sistémico o las teorías cognitivo-conductuales ofrecen una perspectiva esperanzadora. «Los comportamientos se aprenden» (Costa y López, 1986: 72). La forma de actuar que tienen los individuos depende de los aprendizajes (Bandura y Walters, 2002), del reforzamiento de comportamientos positivos o negativos, de los modelos sociales dominantes, de los escenarios de conducta y de factores supraindividuales y sociales. Naturalmente, el sujeto no es un mero receptor o transmisor de influencias. Existe una responsabilidad individual, un margen de decisión personal, pero, en ocasiones, los obstáculos son de una magnitud que llevan al sujeto a rendirse o a buscar vías funcionales no convenientes. Hay que evitar, por todos los medios, los procesos de «inculpación de la víctima» (Rappaport, 1977, en Costa y López, 1986: 51), tan conocidos por las mujeres agredidas (¿no habrás hecho tú algo para provocar al agresor?) o por los niños que tienen un profesor que fracasa como docente (¿por qué no te esfuerzas más en atender?). Incluso el marido agresor o el docente inexperto deben ser respetados (no así su comportamiento). La acción profesional no puede producir una doble victimización o la sensación de «indefensión o resignación aprendida» (Abramson, Seligman y Teasdale, 1978, en Costa y López, 1986: 91). La percepción de control sobre las circunstancias vitales mitiga el efecto adverso que éstas puedan tener (Stern, McCants y Petine, 1982, en Costa y López, 1986: 110).

4. *Sinceridad.* La reconstrucción de la comunicación, de las relaciones sanas entre individuos, del valor de la palabra y de los tejidos sociales deteriorados es uno de los objetivos de la intervención social. La cultura dominante debilita a la sociedad civil, que tampoco encuentra en el Estado y en la democracia representativa referentes creíbles. La desconfianza es un virus corrosivo de la cohesión social, que tiene sentido en la medida en que el ciudadano percibe que las narraciones de los constructores de opinión pública tienen trampa. Las mentiras de los clientes son ingenuos mecanismos de defensa y comportamientos imitativos, en gran medida de escasa importancia, ante los engaños y los ejemplos que proporcionan los sectores que dominan la sociedad. La intervención social profesional es sospechosa de complicidad si sólo opera sobre los individuos y las consecuencias o síntomas de disfunción y no sobre las causas y las estructuras generadoras de desigualdad y, por lo tanto, de problemática social. Esa recuperación del valor de la palabra y de la voz de los ciudadanos no puede consistir, únicamente, en intervenciones microsociales (individuo a individuo), sino en operaciones quirúrgicas de mayor alcance. Supone, por lo tanto, una acción destinada a favorecer la no concentración de medios de comunicación en manos de unos pocos, a exigir que los medios públicos lo sean de verdad, a multiplicar los periódicos, radios y televisiones verdaderamente comunitarias y a potenciar el uso y conocimiento de las nuevas tecnologías por la población (Internet, por ejemplo). No es posible una sociedad libre sin individuos libres, con pensamiento independiente, y no puede existir pensamiento libre sin información plural y sin medios de comunicación auténticamente democráticos. Significa, también, la apuesta decidida de los profesionales de lo social por un modelo de sociedad diferente del actual. ¿Cómo dar voz a los sin voz si los profesionales no recuperan, también, su independencia y su palabra? En eso consiste la sinceridad, y no en decirle crudamente a unos padres que se promueve la declaración de desamparo de los hijos porque *son malos padres*.
5. *Confidencialidad.* Es un hecho, difícilmente ignorable, que de los ciudadanos se extrae abundante información. «Aun antes de nacer nuestros hijos, ya se acumulan datos sobre ellos. A lo largo de sus vidas, innumerables organizaciones públicas y privadas depositarán información de todo tipo en sus correspondientes archivos» (Hernández, 1998: 59). Los riesgos que presenta una acumulación exponencial de información sensible de los ciudadanos son cada vez más elevados y evidentes merced al desarrollo tecnológico. ¿Qué contribución realizan los trabajadores sociales, los sociólogos y los psicólogos, por ejemplo, en relación a este problema social? ¿Por qué se inmiscuyen, con tanta alegría, en la privacidad de las víctimas so-

ciales? ¿Por qué no estudian más los comportamientos anómalos y patológicos de los estratos altos de la sociedad? Varias cuestiones deben ser formuladas a la hora de iniciar un proceso de investigación de la realidad: ¿qué necesito saber?, ¿para qué? y ¿para quién? Desde una perspectiva promocional, la información extraída debe beneficiar a la población y no convertirse en pretexto para el control social. Sin embargo, la información sobre las necesidades y problemas de la población es imprescindible para planificar políticas y medidas preventivas o asistenciales. Para que se haga un buen uso de esa información es preciso garantizar la confidencialidad de ciertos datos, posibilitar el acceso a las bases por parte del ciudadano afectado, hacer un tratamiento respetuoso de la información, ser cuidadosos con las transferencias de información a terceros, admitir la caducidad y la necesidad de destrucción de esa información cuando deja de ser útil para los ciudadanos (Hernández, 1991: 62-67).

6. *Racionalidad.* Para comunicarse de forma efectiva y para dotar a los sujetos de competencias comunicacionales es fundamental la formación. Comunicarse es posible gracias al aprendizaje. Para que la comunicación sea efectiva se requieren conocimientos, habilidades y actitudes, que se pueden entrenar y socializar. Si se quiere afirmar la fuerza de la razón frente a la razón de la fuerza, hay que dotarse de significados, de significantes y de fórmulas constructivas para relacionarse. La acción comunicacional del trabajador social debe hacerse desde la racionalidad. Eso quiere decir que, frente a planteamientos intuitivos poco fundamentados, se apuesta por intervenciones sustentadas en modelos teóricos probados y validados. Skinner señalaba, con acierto, que nada hay más práctico que una buena teoría. La acción social tiene que tener bases científicas. Lo contrario es sólo buena voluntad.
7. *Equidad* y *justicia*. Para que la relación sea satisfactoria, tal y como proponen las teorías del intercambio, los actores han de «recibir recompensas proporcionales a su aportaciones» (Argyle, en Hewstone *et al*., 1991: 226). Aunque parecen existir ciertas diferencias culturales, lo cierto es que la equidad o igualdad percibidas determinan, de alguna manera, la valoración acerca de la calidad de la relación. Sin justicia no hay trato posible, a menos que nos refiramos a contratos de imposición. El cambio de la situación de los clientes no puede descansar sólo en éstos. Es decir, el esfuerzo no debe recaer únicamente en los afectados. Debe existir un compromiso de acción por parte del profesional y un proyecto de transformaciones estructurales.
8. *Cercanía percibida.* La semejanza percibida parece influir en el éxito de la interacción. El empleo de coterapeutas (ex alcohólicos, por ejemplo) es un recurso que ha demostrado cierta eficacia. El uso de

niños o adolescentes en funciones coeducadoras, en ocasiones, ha obtenido mejores resultados, en algunas tareas, que el empleo de adultos. Estos sujetos se configuran como modelos de conducta más fiables por su similitud. En la medida en que el profesional se acerca a la complejidad de los sujetos con los que trabaja y modifica su perfil para adaptarse a las particularidades de la realidad, mejora su capacidad de sintonización. Si se es consciente de las variables de cercanía y alejamiento (la edad, el género, el lenguaje, la vestimenta...), se puede maximizar la aceptación del cliente (ya sea éste empresario, político, ciudadano...). La cercanía percibida se puede modular. Si se tiene una entrevista con un político hay que utilizar ciertos códigos y símbolos. No se habla igual a los niños de 7 años que a los de 12, a los jóvenes que a los adultos. Tampoco es igual un dossier informativo, sobre un determinado tema, dirigido a técnicos, que otro destinado a periodistas o que a la población general. Saber utilizar distintos registros aumenta las posibilidades de acercar los mensajes a los diferentes segmentos de receptores.

9. *Empatía.* El refuerzo, materializado en sonrisas, apoyo emocional o valoraciones empáticas, produce simpatía, tal y como comprobó Jennings (1950) en un estudio realizado con chicas populares de un reformatorio. «No se sabe si estos beneficios (que se atribuyen a la comunicación) se deben al poder innato de las sonrisas y las miradas para activar los centros de placer, o a los beneficios de autoestima, la necesidad de ser amado, una necesidad de compañía, o algún otro proceso» (Argyle, en Hewstone *et al*., 1991: 239-240). Tener empatía significa ponerse en el lugar de la otra persona. Supone escuchar y utilizar un código adecuado, además de facilitar la participación de los implicados. Es comprender las claves que llevan a un sujeto a percibir las cosas de una determinada manera. No para justificar lo que puede no tener razón, sino para saber explicar ciertos comportamientos y así operar con conocimiento de causa. Si se yerra en el diagnóstico (por déficit de información), se falla en el tratamiento.

3. Elementos y tipos de comunicación

Amaia había salido muy contenta de la primera sesión del curso de comunicación. Al día siguiente pudo observar, con detalle, en la reunión que mantuvo —con los centros de salud y con la Asociación de Enfermos de Riñón, para organizar una campaña de estimulación de la donación de órganos— los elementos de la comunicación. Quiso decírselo a Dácil, pero ella estaba muy liada con el diseño de la página web de la entidad. La verdad es que estaba quedando muy bien. ¿Ayudaría a mejorar la calidad de servicio?

Como pudo comprobar Amaia, cuando se analiza una interacción la mirada y la escucha del observador se concentran en: ¿quién dice qué a quién, a través de qué canal y con qué efecto? (Laswel, en Brezmes, 2001: 31). En síntesis, los elementos que integran el proceso comunicativo son los siguientes:

a) *Comunicantes*: son los actores del proceso de comunicación, conocidos como emisor y receptor. Emisor es el que transmite el mensaje, y receptor, quien lo recibe. Actualmente se entiende que ambos protagonistas establecen un proceso de comunicación bidireccional.
b) *Mensaje.* Es el contenido de la comunicación, lo que se quiere decir, lo que realmente se transmite, lo que el receptor descodifica y lo que se pierde.
c) *Código*. Es el sistema de signos con los que se expresa la comunicación, por ejemplo el lenguaje utilizado por los sordos, el código morse, el castellano, el gallego, el inglés...
d) *Canal*. Es el vehículo o medio de transmisión del mensaje. Generalmente, los canales son sensoriales, por ejemplo: el canal auditivo, el visual, el olfativo, el táctil... Hay autores, como Devito (1986) o Fiske (1982), que incorporan, dentro de este apartado, y en sentido amplio, el teléfono, la televisión y el periódico. Según este planteamiento, se consideran, también canales de transmisión de mensajes el correo electrónico, la radio e Internet. Para asegurar que los mensajes lleguen al destinatario, es conveniente multiplicar los canales de transmisión.
e) *Contexto*. Es la realidad o situación determinada en la que se genera el mensaje o se produce la interacción. Puede ser un despacho, la sede de una asociación, el domicilio de un usuario, una plaza, un barrio...

En lo que respecta al Trabajo Social, se podrían identificar los siguientes elementos:

a) *Comunicantes*: ciudadano (usuario, familiar, vecino...), técnicos, políticos, empresarios, grupos, asociaciones, organizaciones, instituciones, medios de comunicación...
b) *Canales*: oral, escrito, imagen, radio, prensa, televisión, correo ordinario y electrónico, teléfono, intranet, Internet...
c) *Mensajes:* informativos, formativos, afirmativos («eres una persona con mucha voluntad»), interrogativos (propio de las entrevistas), persuasivos o disuasorios, de mando e instrucción, emocionales, procedimentales (demostrativos o no) e integrativos (activación, organización y canalización de la conducta interpersonal y social), terapéuticos...

d) *Código*: idiomático o lingüístico (árabe, euskera, romaní, castellano...), no verbal (gestos, posturas, expresiones faciales y movimientos corporales —quinésicos—, las cualidades y entonación de la voz —paralingüísticos y prosódicos— y las relaciones espaciales o proxemia) y visual (gráficos explicativos, por ejemplo, del embarazo)...
e) *Contexto*: institucionales o políticos (donde la gente administra o es administrada), ecológicos residenciales (donde vive: vivienda y barrio), laborales (donde trabaja), educativos (donde se forma), sanitarios (donde se cura o muere), recreativos (donde se divierte) y sociales (donde se encuentra)...

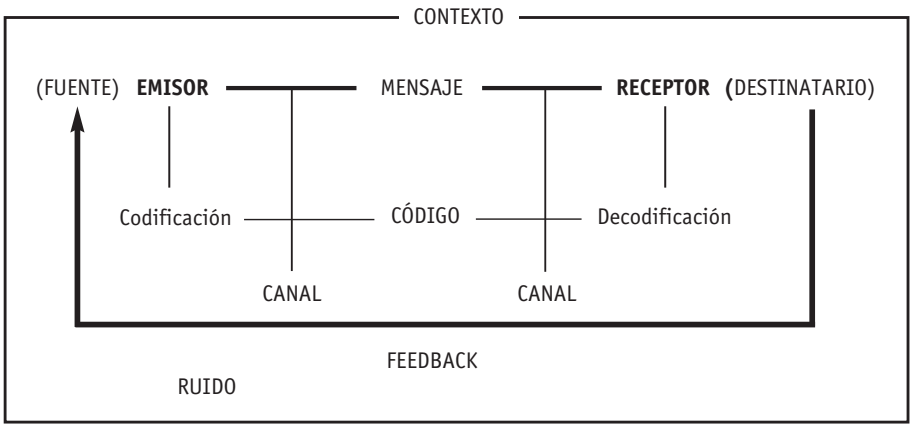
En función de la participación de los elementos expuestos, se pueden distinguir muchos tipos de comunicación: verbal, no verbal, formal e informal, vertical (ascendente y descendente) u horizontal, intrapersonal, interpersonal, grupal, intergrupal, organizacional, interorganizacional, de masas, transcultural...

4. Proceso de la comunicación

Fue una casualidad cómo conoció a Ernesto. Buscaba en una librería una obra titulada, precisamente, *La importancia de llamarse Ernesto*. El dependiente que la atendió sonrió ante la petición, ya que curiosamente se llamaba igual, y así se lo hizo saber a ella. No se volvieron a ver hasta pasado un mes del primer encuentro fortuito. Fue en una cena organizada por un amigo común. Hablaron, se miraron, se besaron y quedaron para verse otro día. Han pasado tres años desde entonces y, como es natural, han sucedido muchas cosas. La verdad es que la vida en pareja puede ser bastante problemática o todo un proceso de conocimiento y enriquecimiento mutuo, si hay comunicación.

Cuando se habla de comunicación, se la asocia con la palabra «proceso». Con el uso de este término se reconoce la complejidad y dinamicidad del fenómeno comunicativo. La comunicación se materializa en una serie de pasos (de ahí la idea de proceso) que consumen tiempo y que se prolongan incluso durante años. El milagro de comunicarse dos humanos puede llevarles toda una vida y provocar desarrollos hacia etapas más profundas de conocimiento. Los procesos de comunicación pueden superar las barreras espaciales y temporales (como demuestran Internet o el correo electrónico). No es extraño, pues, que esa comprensión súbita que se establece cuando se lee a un filósofo se produzca aunque ya no viva el emisor del mensaje. La comunicación no es unidireccional y lineal, sino bidireccional y circular. Siempre existe el *feedback* de la persona con la que se está interactuando. Es, además, un fenómeno abierto a múltiples influencias del entorno. Cuando un padre habla con su hijo, no puede evitar las influencias que éste recibe de sus compañeros.

El esquema general del proceso comunicativo es el siguiente:



Los procesos llevan incorporada la propiedad de dinamismo y cambio. El proceso comunicativo puede hacerse más rico y complejo para los individuos si los interlocutores adquieren cierto dominio en competencias o habilidades sociales y si se estimula la formación de redes sociales amplias, plurales y estables.

El trabajador social puede fortalecer sus competencias comunicacionales si se aprovecha de las utilidades que le proporciona un enfoque científico de las cosas. Cuando el esfuerzo de comunicarse con alguien pretende un mejor conocimiento de la realidad, tal y como le ocurre a un trabajador social, la comunicación se puede ajustar a un proceso de investigación.

5. Importancia de la comunicación para el Trabajo Social

Mientras se dirigía a su despacho, después de una larga y monótona reunión de trabajo, Amaia se preguntaba si no habría otra forma de hacer las cosas. Hizo un cálculo rápido del coste total en tiempo invertido, multiplicando las horas de reunión (3) por el número de asistentes (9). ¡El coste global era de 27 horas! ¿Qué harían las organizaciones eficaces y eficientes para administrar mejor su tiempo —por cierto, un recurso escaso—, comunicarse y coordinarse de forma efectiva y tomar decisiones adecuadas? No terminó su reflexión. Ya le esperaba una persona, para una entrevista.

Después de estar conversando con ella y escuchar atentamente lo que le decía y cómo lo decía, descubrió que la demanda no era el motivo real de su visita. La necesidad que tenía esa persona era la de comunicarse. Estaba o se sentía sola. Quizá la trabajadora social fuera el único referente y contacto humano significativo para ella. Dácil le había comentado, en una ocasión, que muchos de los solicitantes de prestaciones eran personas solitarias (en el sentido de que carecían de redes sociales fuertes y amplias), que se sentían fracasadas y poco valoradas. Desde ese punto de vista, la prestación puede ser lo se-

cundario, y lo importante, el contacto humano. Encontró una forma de hallar sentido a su trabajo. El papeleo, las prestaciones... podían tener un significado y una utilidad.

5.1 La comunicación nos hace humanos. Es una necesidad básica

Amaia había descubierto que para sentirse humana es imprescindible establecer conexiones con otros individuos, ya que somos seres sociales.

«La *comunicación* entre las personas es esencial por un conjunto global de razones que incluyen el acceso y el intercambio libre de información, la discusión abierta de ideas y la propia negociación de desacuerdos y conflictos, la provisión de apoyo emocional en momentos de estrés, etc.» (Wiemann y Giles, en Hewstone *et al*., 1991: 201). Su poder terapéutico e integrador está demostrado: «La comunicación en sí misma puede ser la forma más efectiva de reducción del sufrimiento psicológico, como es el caso para quienes tienen cáncer o han enviudado recientemente (Dunkel-Shetter y Wortman, 1982; Lehman, Ellard y Wortman, 1986). Incluso muchos de los conocidos íntimos de las víctimas encuentran que no desean o son incapaces de mantener una comunicación efectiva, quizá por un manejo erróneo de las claves provenientes de los afligidos» (Wiemann y Giles, en Hewstone *et al*., 1991: 201).

La comunicación humaniza. En la interacción con los otros se aprende, se define la identidad y se obtiene «alimento social», esencial para el desarrollo y crecimiento. Eisenberg (1981), por ejemplo, habla del concepto de «malnutrición social». «La estimulación o reconocimiento entre los seres vivos es absolutamente necesaria para sobrevivir» (Ares y Fernández, s. f. r. en Ares y Fernández, 2002: 156). Maslow (1954) incluye, como necesidades básicas, el afecto, la valoración positiva de los demás y el sentido de pertenencia (Peiró, 1986: 24-25). Los ojos de los demás tienen poder constituyente. «La soledad es devoradora. [...] Eso lo vio Sartre con mucha claridad, cuando decía que el amor nos salva de la insignificancia, y que una mirada amorosa nos reinserta en la realidad, justificada por fin nuestra existencia» (Marina, 1997: 134-135).

El autoconcepto se elabora, también, con las percepciones y valoraciones de los demás. La mirada de los otros construye. Los trabajadores sociales deben ser conscientes de su influencia para provocar efectos beneficiosos y evitar consecuencias negativas en sus clientes. En un estudio realizado por Caporeal, Lukaszewski y Culbertson (1983) con ancianos en instituciones de California, se observó que «ciertas enfermeras usaban una especie de "habla infantil" con sus pacientes ancianos, independientemente de la autonomía funcional de éstos. No es necesario mencionar que esos ancianos habían sido categorizados como "inútiles"» (Wiemann y Giles, en Hewstone *et al*., 1991: 210). ¿Influyó esa valoración negativa en las tasas

de morbilidad y en la esperanza de vida de ese grupo de ancianos? Las evidencias obtenidas parecen acreditar que sí.

La comunicación es multifuncional. Sirve, fundamentalmente, para las interacciones primarias y establece las reglas para la regulación de esas relaciones. Otras funciones posibles son la adaptación al medio —especialmente el sociocultural— y el control de éste, la expresión de pensamientos, sentimientos y comportamientos, la regulación de la conducta ajena y propia, el desarrollo y facilitación de procesos de mediación, la afirmación de la identidad, la metacomunicación y la maduración de la personalidad.

5.2 Sin comunicación o con comunicación defectuosa o deficitaria surgen problemas

La incomunicación o la comunicación deficitaria produce costes personales, económicos y sociales. «Es innegable que una falta de comunicación satisfactoria y de calidad puede acarrear serias implicaciones para nuestro bienestar psicológico y salud física, pues la soledad conduce a la depresión, el alcoholismo y el abuso de drogas (Peplau y Perlman, 1982, en Hewstone *et al*., 1991: 201). Tampoco parece posible la salud social si la relación con otros individuos es deficiente o muy problemática.

Existe abundante documentación que demuestra que una de las causas más relevantes de insatisfacción de la vida en pareja, de los conflictos y de los divorcios es la ausencia o el deterioro de la comunicación entre los miembros que la integran (Wieman y Giles, en Hewstone *et al*., 1991: 201). Similar conclusión puede establecerse en lo que se refiere a las relaciones paterno-filiales, laborales y vecinales. Sin contacto social se reducen las posibilidades de supervivencia. «De hecho, el envejecimiento y la muerte se ven acelerados por la falta de oportunidades para la comunicación» (ídem).

La comunicación debe tener, no obstante, cierta calidad. El lenguaje no es neutro; define y estructura la realidad. El efecto Rosenthal o la profecía de autocumplimiento vienen a demostrar el poderoso efecto de ciertas denominaciones. La comunicación verbal y no verbal categoriza, sana o enferma. El maltrato oral afecta al autoconcepto y a la autoestima. La palabra puede hundir, estigmatizar, humillar y matar. También puede liberar, curar, fortalecer y dar vida. Son numerosas las investigaciones que hallan una relación entre comunicación, calidad de la red social y salud mental. (Costa y López, 1986: 111). «A menudo se ha encontrado que el apoyo social reduce o evita los dañinos efectos del estrés» (Argyle, en Hewstone *et al*., 1991: 240). Parecida relación se ha detectado entre comunicación y salud física, hasta el punto de que la morbilidad, la recuperación posoperatoria o la esperanza de vida pueden verse afectada por la calidad de las relaciones de apoyo. La vinculación, por ejemplo, entre sistema inmunitario y variables psicosociales está demostrada (Goleman, 1996: 265-287).

5.3 Nuestro sujeto y objeto de trabajo son las personas y las relaciones

Los trabajadores sociales son profesionales que interactúan con personas y que operan sobre realidades humanas. El Trabajo Social persigue sociedades más abiertas, comunicativas, conectadas e integradas —en el sentido de menos desestructuradas— y concibe la comunicación no sólo como fin (desarrollo de los potenciales, respeto de la diversidad cultural, aumento de la cohesión social...), sino también como medio. Sin comunicación no es posible el trabajo de escucha, la elaboración de diagnóstico, la programación, la ejecución y la evaluación. La influencia del trabajador social a nivel informativo, formativo, terapéutico... con la ciudadanía requiere este proceso de intercambio. El trabajador social recibe información y emite información. Las campañas de sensibilización, el márketing de ideas y la intervención en y con los medios de comunicación no son posibles sin el dominio de las competencias comunicacionales. La planificación de intervenciones a gran escala o de proyectos concretos («estimación de las necesidades existentes a medio y largo plazo y estudio del origen y dinámica de los problemas de los servicios humanos...» [Schuermann, 1983, en Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 1985: 21]) o la evaluación de programas sociales necesita de la comunicación. Las funciones gerenciales, directivas o de organización, así como la formación de líderes, directivos y políticos, deben ser alimentadas con información relevante (ídem: 22). Sin comunicación no es factible, por otra parte, crear equipos de trabajo. «Como en cualquier organización, también en los Servicios Sociales se trabaja en equipo, así que es fundamental que exista una buena comunicación entre ellos y con los usuarios que atienden» (Ares y Fernández, 2002: 147).

Por otra parte, la investigación de la realidad, a nivel micro y macrosocial, tiene como objeto de estudio preferente las relaciones o comunicaciones entre sujetos. El análisis de la realidad social incluye el estudio de la estructura, del control y del cambio social. La tarea investigadora no se puede efectuar sin comunicación con la realidad que se quiere observar y analizar. La comunicación de saberes, mediante congresos, publicaciones o redes de investigadores, es fundamental para la diversificación de los objetos de estudio y para el fortalecimiento epistemológico de la disciplina. El trabajador social, por lo tanto, es un agente o vector que emite y recibe energía o información. Es un elemento de un conjunto de influencias. Suelen analizarse sus interacciones como relaciones binarias discretas (en las que intervienen básicamente el trabajador social y otro agente o comunicante). La realidad es más compleja. En propiedad, habría que hablar de redes de relaciones, que se configuran como auténticas constelaciones de interacciones. Un mismo trabajador social puede formar parte de una red en la que están implicados, a la vez, varios ciudadanos, usuarios o consu-

midores de un servicio, otros técnicos, políticos, científicos sociales, profesionales de los medios de comunicación y diversas organizaciones o asociaciones. Lo habitual, por lo tanto, es que pertenezca a varias redes simultáneas.

El análisis de las interacciones individuales que se producen debe contextualizar las transacciones en virtud de agrupaciones mayores. Las relaciones entre un padre y un hijo no definen la complejidad del fenómeno si no se enmarcan en las pautas de interacción de la familia. La comunicación entre Amaia y Dácil o Jaume adquiere mayor sentido si se interpreta, por ejemplo, como una manifestación de ciertos patrones de comunicación intra e interorganizacionales. Un enfoque sistémico de ellas puede resultar muy útil.

6. Objetivos de la comunicación

Amaia estaba encantada. La obra de teatro, a la que había asistido con Dácil, le había tocado las fibras más sensibles de su ser. Mientras tomaban un refresco en un bar terraza, Amaia y Dácil hablaban emocionadas. ¿Cómo la palabra puede tener un poder tan grande?

Como Dácil y Amaia comprobaron con la obra de teatro, toda comunicación tiene un propósito. En lo que se refiere a nuestra profesión, es fundamental que se determine con claridad, en cada tarea que se realiza, *para qué* se comunica. Los objetivos guían la acción y aportan identidad a una persona y también a una profesión o a una disciplina. La selección debe estar bien meditada, pues afecta a la naturaleza de lo que se quiere ser y hacer.

En la intervención profesional, la acción comunicativa pretende:

— Producir enlaces (crear conexiones, generar redes, establecer sinergias).
— Crear mundos posibles, según la expresión de Nelson Goodman (expandir horizontes, descubrir nuevas posibilidades, configurar nuevos escenarios).
— Dialogar (formar mundos compartidos, contribuir a un orden menos jerárquico y más democrático, hacer participar).
— Sanar.
— Educar.
— Obtener información para lograr una investigación o un conocimiento de la verdad más amplio.
— Orientar, guiar.
— Mediar.
— Compartir.

— Democratizar las comunicaciones, socializar los medios para potenciar el pensamiento libre y plural.
— Crear, modificar o reforzar valores, actitudes, hábitos (Brezmes, 2001: 31).

7. Factores que favorecen y dificultan la comunicación

Amaia se había propuesto que la «Escuela de madres y padres» resultara gratificante y útil. Jaume era de la misma opinión. Al fin y al cabo, ambos compartían que el trabajo debía ser considerado una experiencia vital edificante. Sin embargo, no encontraban la fórmula para ello. ¿Cómo podían hacer comprender a las madres y a los padres lo importante que era mejorar la comunicación con sus parejas y sus hijos si ellos —los docentes— no predicaban con el ejemplo? Amaia dio con la solución. Las técnicas de comunicabilidad podían servir para mejorar la transmisión de los contenidos del curso y ser un ejemplo, para los asistentes, de herramientas para aplicar con sus familias.

Este apartado se sustenta en la teoría de transmisión de la información. Para comunicarnos adecuadamente y ser comprendidos, es fundamental saber cómo funciona nuestra memoria y qué necesitamos para comprender. Porque las estrategias para comunicar de manera efectiva parten de la forma de comprender la información. En este apartado se expondrán algunas formas de mejorar la comunicación.

7.1 Actitudes que favorecen la comunicación efectiva

Las estrategias son inefectivas si no se mantiene determinado tipo de actitudes, es decir, inclinaciones positivas. Aunque un mensaje esté estructurado, si no se manifiesta una inclinación positiva o un deseo de transmitir, la utilidad de las estrategias será limitada y el mensaje resultará frío y vacío. Las actitudes más importantes a la hora de transmitir la información son las siguientes:

— Deseo de transmitir: querer emitir un mensaje.
— Deseo de escuchar: querer escuchar.
— Deseo de participación intencional: implicación de los interlocutores.
— Actitud empática: ponerse en el lugar del otro.
— Actitud de permanencia: querer mantener la conversación.
— Actitud de horizontalidad: igualdad con el otro.

7.2 Barreras y facilitadores de la comunicación

Algunas de las barreras de la comunicación efectiva pueden ser las siguientes:

— Respecto al *canal* (la voz): el uso de muletillas (ruido expresivo), la falta de vocalización o de entonación y el volumen inadecuado.
— Respecto al *mensaje*: la densidad informativa (cantidad), la confusión informativa (calidad), la desestructuración del mensaje y el uso de lenguaje técnico (vocablos complejos, sin ejemplos...).

Otras barreras pueden ser las que se exponen a continuación (Ares y Fernández, 2002: 153-154):

— Respecto al *comportamiento verbal*: las interrupciones, no decir la verdad, la repetitividad y los cambios continuos de tema.
— Respecto al *comportamiento no verbal*: el inadecuado contacto ocular, los gestos amenazadores, las distracciones, las muestras de ansiedad o nerviosismo.
— Respecto al *contexto*: la inadecuación del momento y del lugar, la presencia de otras personas y de agentes físicos contaminantes (ruido, olores, frío...).

Otros factores que dificultan la comunicación son:

— Del beneficiario, cliente o persona que accede al servicio o con el que el servicio contacta: discapacidades (hipoacusias, demencias, discapacidades psíquicas...) (Brezmes, 2001: 16); estado emocional (inseguridad, desconfianza, temor...); carencias en las habilidades de comunicación y de competencia social; otras (bajo nivel cultural, marginalidad, deseos de ocultar o distorsionar la realidad) (ídem: 17).
— Del trabajador social: estado emocional; uso inadecuado de vocabulario; falta de preparación del mensaje; falta de claridad en los objetivos; utilización inadecuada del canal; otras (prejuicios, rechazo, falta de empatía, deficiencias de comunicación, carencia de habilidades sociales...).
— Del medio: lugar inadecuado para la confidencialidad (ídem); interferencias (ruidos, llamadas telefónicas).

Los facilitadores serían los aspectos contrarios a los descritos anteriormente, y es importante, también, tenerlos en cuenta:

— Revelar el propio yo y mostrar intimidad y afecto «sirve para que la relación escale hacia una afiliación positiva debido a la operación

denominada por Gouldner (1960) "norma de reciprocidad"» (Wiemann y Giles, en Hewstone *et al*., 1991: 214).

— Como ya se indicó en un apartado anterior, cierto dominio de las competencias cognitivas y sociales facilita la comunicación. «La gente que carece de suficientes habilidades sociales tiene dificultad para entablar y mantener relaciones» (Argyle, en Hewstone *et al*., 1991: 226).

7.3 Estrategias de comunicación efectiva

Inspirado en el modelo de Hernández (1991), se distinguen:

1. Estrategias de *accesibilidad*. Resulta conveniente distinguir entre estrategias de desglosamiento (basadas en la cantidad) y de distintividad (sustentadas en la calidad informativa). Las estrategias de desglosamiento son las que facilitan la comprensión y memorización, limitando o simplificando la estructura informativa, a través de procedimientos como las pausas, la reducción de la velocidad de emisión de las frases, el uso de frases cortas o la repetición. Las estrategias de distintividad son las que resaltan los aspectos cualitativos que facilitan la accesibilidad informativa. Aíslan o destacan palabras o conceptos y advierten de posibles confusiones remarcándolas mediante la entonación («¿Será la anorexia una manifestación DEPRESIVA?), de forma gráfica (mediante el *subrayado*, la **negrita** o la *cursiva*), recurriendo al aislamiento informativo (separando párrafos, por ejemplo) o a través de advertencias («¡Esto es importante! Observad la diferencia»).
2. Estrategias de *estructuración* y *globalidad informativas.* El objetivo de estas estrategias es conseguir que el oyente o el lector vaya relacionando adecuadamente cada parte de la información expuesta, entre sí y globalmente. Para ello debemos procurar estructurar y jerarquizar la información (señalando, por ejemplo, los contenidos de una exposición oral o los capítulos de una publicación) y respetar la armonía y coherencia internas (entre las partes y entre éstas y el todo) integrándolas en una visión del conjunto a través de esquemas o resúmenes...
3. Estrategias de *ensamblajes* con la información y los esquemas previos. El objetivo de estas estrategias es conseguir que la información o los esquemas almacenados de los oyentes o lectores se presten a servir de enganche o cauce a la nueva información. Eso se consigue utilizando un lenguaje sencillo, cercano y familiar (con ejemplos cotidianos), con organizadores previos (a través de una pregunta que permita la confección de un esquema con los conoci-

mientos previos de los asistentes a una charla, por ejemplo), guiones o explicitando los objetivos. Las analogías y metáforas, el uso de diversos canales (multiplicando las formas de transmitir el mensaje), las redundancias o repeticiones y los sinónimos son también formas de conectar la información nueva con la que ya tiene el sujeto.

4. Estrategias de *enriquecimiento* y *efectividad*. Se trata de relacionar la información recibida para producir una nueva o resolver problemas en situaciones distintas. Entre ellas se encuentra la síntesis, la asociación y la aplicación y transferencia (aplicación a distintas situaciones).

8. Métodos, técnicas e instrumentos

Amaia no tenía costumbre de mezclar el ocio con el trabajo. Estaba de vacaciones y quería descansar y disfrutar del buen tiempo. Había alquilado una casa de turismo rural. Ernesto se había ido a pescar y ella tenía intención de coger unos melocotones maduros, que se balanceaban suavemente en las ramas de uno de los frutales del huerto. Mientras se decidía a levantarse de la hamaca de madera, donde apaciblemente descansaba, su pensamiento fluía. ¿Cuál podría ser el método de recolección más efectivo? ¿Qué técnica será la más idónea para hacerse con los melocotones? ¿Qué herramientas necesitaría para su trabajo?

8.1 Métodos

Directivos, no directivos; participativos, no participativos; cualitativos, cuantitativos o mixtos; sistémicos o de fraccionamiento de la realidad y del proceso comunicacional; científicos, no validados, cognitivo-conductuales, constructivistas, fenomenológicos...

8.2 Técnicas

Entrevista no estructurada, semiestructurada o estructurada, informativa, indagatoria, persuasiva, motivacional...; audiciones; documentales y de registro; de investigación, de planificación o programación y evaluación, de ejecución; motivacionales; de comunicabilidad; grupales, publicitarias; de difusión o comunicación de masas (campañas informativas y de mentalización) (Brezmes, 2001: 29).

8.3 Instrumentos

Según el Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (1985: 11), los instrumentos básicos usados

por el trabajador social son: el informe, la ficha y la historia social, la ficha o guía de recursos, el registro de entrevista, la hoja estadística y de actividades, la hoja de seguimiento y la memoria anual... Según Brezmes (2001: 196-199), otros instrumentos empleados son la guía de sesión grupal, el acta, el informe de sesión grupal y la guía de sistematización de la intervención con grupos. Deben ser tenidos en cuenta, también, la guía de entrevista, la transcripción de audiciones y entrevistas, el genograma, el ecomapa-red social, el flujograma, el cuestionario, el folleto, el cartel, el vídeo, el plan, el programa y el proyecto y el diseño de evaluación.

Para emitir y recibir información, se pueden emplear diferentes tipos de documentos:

— Documentos escritos: estadísticas, memorias, planes, folletos, impresos.
— Documentos orales/audio: grabaciones, cuñas de radio, reportajes radiofónicos.
— Documentos visuales o gráficos: carteles, genogramas, ecomapas, flujogramas.
— Documentos audivisuales: películas, grabaciones de vídeo, anuncios publicitarios.
— Documentos materiales.

9. Telecomunicaciones y sociedad de la información

El atasco era monumental. No llegaría a tiempo a la emisora de televisión. Envió un mensaje, a través de su móvil, a la periodista con la que había quedado. Se bajó del autobús en la siguiente parada y cogió el metro. Afortunadamente, llegó cuando comenzaba el programa.

Cuando terminó y regresó a la oficina, le comentó a la coordinadora su impresión. Era un debate, en directo, sobre las cualidades de los jóvenes. ¡Era hora de que hablaran bien de los chicos! Lo más interesante del programa fue la participación del público que estaba en el estudio y la línea abierta con los telespectadores. Éstos intervinieron a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes SMS. «¿Y sabes qué?, ¿a que no te lo imaginas? ¡Llamó Luis!, el chico que tuvo tantos problemas y ahora quiere ser monitor de deportes de chavales. ¡Ves como nuestro trabajo ha servido! Su testimonio puede ser más convincente que el nuestro. Ahora él es un recurso.»

Las nuevas tecnologías de la comunicación presentan riesgos y oportunidades. Para la profesión, son medios que pueden llegar a ser muy útiles. Como se ha podido comprobar, a lo largo del capítulo, Amaia y sus compañeros utilizan móviles, el correo electrónico, las páginas web, los medios audiovisuales... Dada su condición de herramientas, la tecnologías de la comunicación deben ser supeditadas a ciertos fines, como la autonomía, la

movilidad, la libertad o el incremento de conocimiento de los ciudadanos. En lo que se refiere a los beneficios que reportan a los profesionales, hay que indicar que facilitan la comunicación, el procesamiento de información, la elaboración de documentos, la sistematización y transferencia de datos y el almacenamiento de información. Otras ventajas son la consulta de fuentes (como Internet), la información a los usuarios, la atención *on-line* y el acercamiento de servicios al ciudadano. Los nuevos medios ayudan, también, a agregar información. «Una de las características del trabajo social es su conocimiento de la realidad a través de los DATOS suministrados por los usuarios de los servicios; estos datos constituyen la materia prima de la informática aplicada al Trabajo Social» (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 1985: 8).

Para la adecuada asignación de recursos (prestaciones y servicios) se requiere «un conocimiento sistematizado de los estados de necesidad, y lo que es más importante, facilitar ese saber de manera que permita la correcta planificación de los servicios» (ídem). En ese sentido, se sugiere la posibilidad de que «a través de la Ficha e Informe Social, accedamos a técnicas que nos proporcionen un tratamiento *mecanizado* de la información» (ídem: 9), siempre y cuando se adopten las medidas pertinentes para proteger la confidencialidad.

La aplicación de las nuevas tecnologías debe extenderse no sólo a la dimensión administrativa. Es preciso que se incorporen a las tareas informativas y formativas de los decisores, de la población y de las organizaciones, a los procesos planificadores y de evaluación y de suministro de servicios más cercanos. La tecnología debe ser democratizada, facilitando su diseño, uso y accesibilidad. Los medios tradicionales, como la televisión, tienen una utilidad informativa y formativa. Sin embargo, también generan un impacto negativo de difícil evaluación, aunque numerosos estudios relacionan la exposición, por ejemplo, de violencia televisiva con las tasas de agresividad social. Y es que

> la supuesta libertad del mercado cultural y de los medios de comunicación de masas se ve truncada merced al factor de concentración de medios y recursos en unas pocas empresas, considerablemente transnacionales. Los mecanismos del mercado disparan la competencia por la audiencia, haciendo que la mejora de la oferta cultural y la misma función de servicio público pasen a un segundo plano (Santos, Rodríguez, Etchebarría y Radl, en Escámez, 1996: 142).

Las nuevas tecnologías brindan grandes posibilidades de multiplicar a los productores y transmisores de información. En la actualidad, las comunidades pueden dotarse de medios propios (desde periódicos virtuales, páginas web, radios...) sin los costes que antaño había que asumir.

Para el Trabajo Social es importante generar condiciones que hagan posible la libertad de expresión de la población y el libre pensamiento. Las

nuevas tecnologías pueden facilitar ciertos cambios sociales. Los trabajadores sociales tienen que asumir, además, un papel más activo como constructores de opinión pública (a través de la prensa, la radio, la televisión...) e implicarse de forma más comprometida en los procesos decisionales, tal y como Jane Addams sugirió en su momento. Si se automarginan, no contribuyen al cambio social y se convierten en meros ejecutores e instrumentos de otros.

Por último, a la hora de plantear una acción comunicativa dirigida a la población a través de medios de difusión social, hay que analizar, al menos: ¿qué queremos decir o se necesita transmitir? (VV.AA., 1990: 35), ¿para qué?, ¿por qué motivo?, ¿cuándo? (VV.AA., 1990: 36), ¿dónde? (ídem), ¿cómo? (ídem), ¿para quién? y ¿con quién?

10. La entrevista

Amaia y Jaume estaban preparándose, concienzudamente, la entrevista que iban a tener con el consejero de Asuntos Sociales. El objetivo de ésta era presentar una propuesta de política social en materia de inmigración diferente de la que sugerían algunos de los abogados de la Consejería, basada en evidencias científicas y no en las creencias y corrientes no contrastadas.

La entrevista tuvo que realizarse mediante videoconferencia. Cuando terminaron, la evaluaron y concluyeron que el cambio de rumbo dependía de tener un encuentro, satisfactorio para ambas partes, con los abogados. Se dedicaron a perfilar la propuesta y la reunión, después de recabar documentación teórica sobre el tema. La entrevista fue muy interesante, y el producto final, fruto de la negociación, fue aprobado y sirvió de modelo para otras comunidades.

Por entrevista se entiende la «reunión de dos o más personas para tratar un asunto». Es una «técnica de investigación psicosociológica basada en un diálogo dirigido por el entrevistador a fin de obtener la máxima información posible sobre el entrevistado» (Diccionario Anaya de La Lengua). La entrevista es, pues, una conversación, distinta de la convencional o informal, que tiene cierto grado de sistematización o estructuración consciente y en la que se emplean ciertos procedimientos técnicos, con unos propósitos o fines que deben estar definidos.

Escartín *et al.* (1997: 148, 151) clasifican las entrevistas según los criterios que se exponen a continuación:

a) Según el *objetivo*: informativa; de orientación y uso de recursos; de derivación; de atención a demandas puntuales; de recogida de datos o estudio socioindividual, familiar; de relación, seguimiento y tratamiento.
b) Según el *número de entrevistados*: individual, grupal y familiar.

c) Según el *marco teórico*: entrevista sistémica, psicosocial-psicodinámica, conductual y fenomenológica.
d) Según el *estilo de asesoramiento*: directivas y no directivas.

Castro (1996: 275), por su parte, clasifica las entrevistas:

a) Según el *grado de estructura*: estructurada, semiestructurada y no estructurada.
b) Según el *grado de dirección*: directiva y no directiva.
c) Según la *finalidad*: clínica (de diagnóstico, de intervención [para elaborar programas de intervención o para evaluar programas]), de orientación vocacional, de selección de personal (de evaluación), de encuesta (investigación, obtención de datos).
d) Según el *modelo teórico*: conductual, psicoanalítica, rogeriana, sociológica.

También se pueden clasificar las entrevistas, como se señala en el *Manual de Técnicas utilizadas en Trabajo Social* de la Escuela Universitaria de Donostia (San Sebastián), en función de:

a) Su *finalidad*: orientadora, motivacional, informativa, asesora, terapéutica o de seguimiento.
b) La *modalidad utilizada*: informal o libre, estandarizada o planificada.
c) El *número de personas* que intervienen: individuales (trabajador social-usuario) y grupales o colectivas (trabajador social-varias personas) (VV.AA., 1990: 14-15).

Teresa Rosell (1989: 75-77) considera las siguientes fases de la entrevista: recepción del cliente, exploración, intercambio o clarificación y finalización. Brezmes (2001: 85-91) sugiere las siguientes fases en la entrevista como técnica de tratamiento: concreción del diagnóstico inicial; oferta de ayuda (aceptación: acuerdo o contrato); proceso de ayuda (concreción del problema, de las capacidades de la persona, de los recursos con los que se cuenta y toma de decisión o realización de una elección); intervención del cliente; evaluación y finalización, y evaluación final del trabajador social. La entrevista puede ser planteada a partir de las técnicas de resolución de problemas: detección del problema; definición; análisis de causas; análisis de consecuencias; búsqueda de alternativas; selección de la mejor opción; programación; búsqueda de procedimientos; implementación de la medida; ejecución; evaluación, y reprogramación.

11. El informe, la ficha y la historia social

Amaia terminó el curso de comunicación. Antes de la fiesta de celebración, presentó una aplicación práctica de lo que había aprendido. Se le ocurrió que podía elaborar un modelo de ficha social que le sirviera para superar el curso y para introducirla en su trabajo. Uno de los atractivos de la actividad formativa era el diseño de herramientas.

La verdad es que no sólo consiguió el certificado de aptitud, sino que fue reconocida en la Consejería por su actitud creativa. ¿Sirvió eso para que le incrementaran el sueldo? No. Mas no hay nada que esta chica no pueda conseguir si se lo propone. Su próximo reto es convencer a los sindicatos acerca de un nuevo diseño del sistema de incentivos. ¿Tendrá que elaborar un informe bien documentado al respecto? Ya se ha comprado un libro muy bueno sobre rendimiento laboral de los recursos humanos, motivación e incentivos. ¿Conseguirá el cambio que se propone? ¡Por supuesto! Para eso es trabajadora social.

11.1 El informe social

El informe se define como: «Comunicación que enumera con orden y detalle unos hechos, actividades o datos, basándose en supuestos ya comprobados» (Diccionario Anaya de la Lengua). El informe social es una «síntesis explicativa respecto a una situación dada, que emite el trabajador social como resultado del estudio, valoración y dictamen para el logro de un objetivo determinado» (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 1985: 47). Sus objetivos son los siguientes:

«1. Dar a conocer la existencia y características de una situación social determinada con el propósito de paliarla o modificarla.
2. Aportar información para el dictamen profesional.
3. Obtener recursos sociales ya establecidos.
4. Promover recursos sociales.
5. Facilitar información a otro trabajador social» (ídem).

Forma parte del conjunto de dispositivos de investigación del trabajador social. La elaboración de dicho documento es un esfuerzo cognitivo de interpretación, clarificación y ordenación de una masa ingente de datos. «Como es evidente, la confección del informe social se produce con posterioridad a determinadas intervenciones profesionales y es el resultado de tratar de ordenar la información recabada, realizando un proceso racional de interpretación que conduce a la emisión de un juicio profesional» (Brezmes, 2001: 71). El informe social proporciona una oportunidad valiosísima de sistematización, depuración y ordenación de datos y, en consecuencia, incrementa —si se hace bien— la precisión de los diagnósticos y la efica-

cia de la intervención; es un medio para comunicar sistemáticamente a otros técnicos e instituciones el conocimiento alcanzado sobre una determinada situación social. Facilita, además, la transmisión interna de los casos y evita que en el futuro otros profesionales tengan que «partir de cero» y duplicar el esfuerzo de las instituciones y de los individuos, familias, grupos o comunidades implicados.

Si el informe se elabora a partir de procedimientos de investigación y evaluación fiables y válidos, aporta información de alto valor para la toma de decisiones racional, lo que reduce la arbitrariedad. Requiere, para su correcta elaboración, tiempo y calma. Al igual que el informe médico o psicológico parten de evidencias científicas, el informe social se sustenta en datos contrastados. «Toda documentación, entendida como práctica científica, debe conducirnos al abandono del dogmatismo. Hemos de pasar a establecer sólo proposiciones interrelacionadas como hipótesis previas que luego habrán de verificarse o falsearse» (Terrada, 1983, en Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 1985: 18-19).

Todo informe debe ser el resultado de una investigación científica de la realidad. La exploración de esa realidad no se reduce a la descripción, sino que ha de determinar las variables que pueden estar operando en el fenómeno social que se estudia y relacionar éstas como hipótesis susceptibles de contrastación o validación. Los métodos que se basan únicamente en la intuición, la subjetividad del profesional, la asistematicidad, la falta de base teórica o la no verificación son absolutamente rechazables. Premian o condenan arbitrariamente a los sujetos, grupos u organizaciones evaluadas, generan costes humanos, económicos y sociales injustificables, dañan seriamente la fiabilidad y la validez de los diagnósticos, impiden una adecuada asignación de recursos y la planificación de acciones, reducen la credibilidad de los informes y afectan al prestigio de la profesión.

Algunas de las recomendaciones que podemos ofrecer para la elaboración del informe social son las siguientes:

— La evaluación de las unidades de análisis (individuos, familias, grupos, organizaciones, comunidades, estructuras macrosociales) debe ser lo más objetiva posible. «Es necesario superar el sesgo "negativista" que caracteriza a muchos informes» (Hernández, en VV.AA., 1996: 169). Hay que hacer referencia, sobre todo, a las potencialidades, a las posibilidades de cambio y a los recursos internos aprovechables del individuo, familia, grupo, organización... Como señala, con particular ingenio, María Dolores Hernández, profesora del Departamento de Trabajo Social de la Universidad de La Laguna: «Cuando alguien se cae en una zanja, lo sacamos de ahí tirando del brazo sano y no del herido». El informe social hace referencia, también, a los factores de crisis y a los elementos negativos que deben

ser subsanados, pero básicamente es una evaluación de los puntos desde los que desarrollar una estrategia y una táctica de cambio, ya sea educativa, terapéutica o de otra índole.

— No se limita, por otra parte, a la enumeración de datos y a lo descriptivo. «Tiene que incorporar una componente analítica, interpretativa, diagnóstica y de pronóstico, así como una propuesta de intervención o un plan de trabajo, y sugerir el procedimiento y tipo de evaluación subsiguiente» (Hernández, en VV.AA., 1996: 170).

— El informe social debe ser el resultado de un profundo trabajo de investigación. Esto significa que su elaboración debe estar precedida de la aplicación de una serie de técnicas e instrumentos de evaluación de la realidad. Los procedimientos más sistemáticos reúnen las condiciones de contraste de la información (evaluación interjueces, es decir, incorporan las valoraciones de otros observadores), multiobservaciones o evaluación intersituaciones (una entrevista no es suficiente; hay que realizar exploraciones en el territorio, observaciones repetidas, visitas en varias ocasiones), son multimétodo (ya que combinan, además, técnicas e instrumentos diversos) multivariable y multicriterio.

— Un informe no es, naturalmente, un instrumento cerrado, lo que quiere decir que se refiere a un momento determinado de la historia de un individuo, un grupo o una comunidad que es superado por la evolución posterior. Para prolongar la actualidad y frescura de la información que hay en el expediente se utilizan las hojas de seguimiento o los informes posteriores. En ellos se incorporan los resultados o cambios observados y se evalúa la eficacia del plan de trabajo y la calidad de la ejecución y se sugieren nuevas líneas de intervención o interacción.

— Las etiquetas que califican al usuario, a la familia, al grupo, a la asociación o a la comunidad son un recurso lingüístico que se debe evitar. Al igual que hay que cuidar la redacción y la ortografía, debemos ser mesurados en la utilización de determinadas expresiones perjudiciales. No es lo mismo calificar a una persona como «prostituta» o «toxicómano», tildar a una familia de «multiproblemática» o definir a un grupo como «antisocial» —lo que parece una condición estática, permanente, constitutiva de la personalidad o identidad de los así considerados, además de una descripción culpabilizante— que mencionar que, por ejemplo, «durante cierto tiempo la afectada se ha dedicado a la prostitución para poder subsistir». Incluso el participio puede ser una solución: «Esta mujer ha sido prostituida por las redes de explotación sexual, que se han aprovechando de su vulnerabilidad». Las últimas fórmulas expuestas refuerzan una visión temporal, situacional e involuntaria (en el sentido de que no culpabilizan a la víctima).

— Hasta el presente, no se ha efectuado una evaluación de este instrumento, de los contenidos o tópicos que lo integran y de su grado de aproximación a la realidad que dice representar. No obstante, se puede afirmar, en función de la experiencia acumulada, que hay todavía muchas mejoras que introducir. La mayoría de los informes sociales que ha podido conocer el que escribe —y son muchos— presentan algunas deficiencias. Se ocupan de muy pocas categorías de observación (algunos sólo tienen datos de identificación del usuario y familia, descripción de la vivienda y síntesis de la problemática), no incluyen otros apartados significativos del informe (a excepción del dictamen o la propuesta de medida que se sugiere aplicar), pecan de un sesgo «negativista», no informan de las técnicas e instrumentos empleados ni de las fuentes de información y no explicitan las vías de contraste de la información empleadas.
— El trabajo editado por el Consejo General ya explica que la ficha y el informe social pueden realizarse a nivel individual/familiar, institucional y de comunidad (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 1985: 14). No obstante, la propuesta de informe social que aquí se presenta se va a ocupar del nivel individual/familiar. En el *Manual de Técnicas utilizadas en Trabajo Social*, editado por la Escuela Universitaria de Donostia (San Sebastián), se ofrecen modelos de informe social grupal y de informe social comunitario, muy interesantes y de recomendable consulta. Una tarea pendiente es la elaboración de modelos de informe social de asociaciones, organizaciones e instituciones —aunque existe en el citado manual alguna propuesta al respecto— y modelos para la elaboración del informe macrosocial.

A continuación se presenta una propuesta de informe social que puede ser útil pero que se ofrece con la intención de contribuir al debate y a la mejora de sus posibilidades. Naturalmente, el lector sabrá que existen muchos tipos de informes. Esto depende del motivo por el cual se redacta, de los objetivos que se persigan, del tipo de intervención que se esté realizando, de la institución en la que se esté trabajando, del tipo de problemática que se aborda o, simplemente, de las preferencias personales.

Sólo se presentan las categorías gruesas de observación y los tópicos principales que se deben incorporar a un informe general. Las categorías expuestas se desarrollan, con mayor detalle, en el modelo de ficha social que se expone en el anexo. Hay que reseñar que el modelo de informe no se refiere a ningún campo específico. De ahí, por lo tanto, su cualidad de generalidad. No es más que un ejemplo. Debe ser adaptado a las particularidades y necesidades de cada área o sector e institución. La información que aparezca descrita en él deberá ser la justa e imprescindible.

INFORME SOCIAL (Logotipo de la institución,
dirección, teléfono, fax, e-mail)

Motivo del informe:
Fecha de elaboración:
Solicitado por:
Destino:
Código/expediente:

Fuentes consultadas:
Técnicas de obtención de información:
Instrumentos empleados:
Período de investigación:

1. Datos de identificación de la persona de referencia:
2. Datos de la unidad de convivencia y genograma:
3. Situación de salud:
4. Situación socioeconómica y laboral:
5. Situación formativa y cultural:
6. Dinámica familiar o del núcleo de convivencia:
   — Relación de pareja:
   — Relación padres/tutores-hijos/menores a cargo:
   — Relación entre hermanos o menores:
   — Relación con otros familiares:
7. Estilo educativo y pautas de crianza:
8. Relaciones sociales. Participación e implicación social y ecomapa:
9. Ocio y tiempo libre:
10. Datos de la vivienda y de la zona de residencia:
11. Historia social:
12. Análisis de la problemática, de las necesidades y de los puntos fuertes del sistema:
13. Valoración técnica: diagnóstico-pronóstico:
14. Propuesta de intervención. Recursos utilizables a nivel interno y externo:
15. Sistema de evaluación y temporalización:

Nombre del autor/a del informe:
Firma y sello de la institución.
N.º de colegiación.

Como habrá constatado el lector, este modelo debe ser adaptado a las necesidades. Un informe cuyo motivo sea el de valorar la idoneidad de una pareja para adopción debe dar más importancia a las categorías que tienen que ver con motivación, estilo educativo o dinámica de pareja, mientras que

si lo que pretende valorar es la conveniencia de tratamiento del usuario en una comunidad terapéutica, debe ocuparse preferentemente de las dimensiones de salud y de relaciones sociales. Eso no quiere decir que no se exploren todas las áreas, ya que a priori sin investigación de todas las dimensiones centrales no es posible saber lo que ocurre.

Hay que advertir al lector que en los informes no hay por qué incorporar todos los datos —especialmente los más sensibles— que aparecen en el expediente o en la ficha social. Un informe dirigido a otra institución, por ejemplo el organismo competente en materia de vivienda, puede no necesitar ciertos datos de salud (¿qué beneficio reporta, por ejemplo, al afectado que se haga pública, de forma indiscriminada y sin motivo justificado, su condición de enfermo de un trastorno psicológico?).

11.2 La ficha social

La ficha social es un «soporte documental e instrumento de trabajo en el que se registra la información en forma susceptible de ser ordenada, entresacada y almacenada» (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 1985: 30). Es, además, «la parte común sistematizable y cuantificable de la historia social» (ídem). Es una guía de obtención y registro de información. Puede ser considerada una base de datos. De una misma ficha social se pueden extraer diferentes informes sociales en función de las necesidades. Los objetivos que se pretenden, fundamentalmente, con este instrumento son tener un conocimiento de la demanda y unificar el lenguaje en el Trabajo Social para el estudio y el análisis de la realidad.

En el anexo de este capítulo se adjunta una propuesta general de ficha social —inspirada en un trabajo no publicado de los profesores del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad de La Laguna Carmen Barranco Expósito, Asunción Cívicos Juárez, Reyes Enríquez Escuela, Manuel Hernández y la responsable de la Dirección General de Servicios Sociales del gobierno de Canarias, María Dolores Tejedo— con la intención de que sea tomada como un ejemplo más. Existen, además del modelo sugerido por el Consejo General y de la propuesta que aparece en el *Manual de Técnicas utilizadas en Trabajo Social* de la Escuela Universitaria de Donostia (San Sebastián), otras fichas elaboradas por diversas instituciones. En función de las propuestas consultadas, y con el objeto de estimular la reflexión en torno a este instrumento, se presenta esta iniciativa.

Un último aspecto que se ha de tener en cuenta es que en varios de los apartados —en especial los relativos a necesidades o problemas y recursos a aplicar— que se recogen en el modelo de ficha social del anexo se puede y debe recurrir a códigos numéricos como los que propone el Consejo General (pp. 31-47) y que aquí no se reproducen por economía de espacio.

11.3 La historia social

Éste es uno de los documentos importantes con los que cuenta el trabajador social. Las unidades de análisis (casos individuales y familiares, grupos, comunidades, asociaciones, organizaciones, contextos sociales de mayor entidad...) presentan una cualidad de dinamicidad. Al igual que no es posible la comprensión de los fenómenos y procesos sociales de los individuos sin vincularlos a los subsistemas y sistemas en que se hallan insertos (de ahí la relevancia del genograma, del ecomapa o del análisis de condiciones estructurales), no parece lógica la comprensión de dichos procesos sin un análisis temporal o diacrónico. El presente viene determinado, entre otros factores, por el pasado.

La historia social es una narración descriptiva y explicativa de la evolución experimentada por la unidad de análisis. Se incluye en el expediente y facilita la comprensión de la trayectoria del objeto observado a los futuros trabajadores sociales que puedan hacerse cargo de él. Naturalmente, la historia debe actualizarse periódicamente, ya que si no pierde gran parte de su utilidad. Saber extraer de todos los documentos que figuran en el expediente aquellos datos más relevantes que han de integrar la historia social es una habilidad profesional que puede ser entrenada. «Educar la mirada» es un objetivo que debe plantearse todo buen profesional. Se consigue alimentando la mente con lecturas, conversaciones y experiencias.

La historia social es una síntesis del pasado e incluso del presente más inmediato. Se apoya en los documentos primarios (declaraciones, registros de entrevista, historias de vida elaboradas por los propios sujetos afectados...). La ficha social es, en cambio, el documento principal de síntesis sincrónico. «La Ficha estará contenida en un impreso doble, autocopiable, con el fin de que el original quede en el archivo del centro, formando parte de la Historia Social o el Expediente. La copia, sin datos de identificación personal, será enviada al lugar establecido para su tratamiento estadístico» (ídem: 31). En los casos en que hay sucesivas fichas sociales (porque se ha reabierto el expediente y existe una necesidad de actualización), no basta con agruparlas. Eso no es una historia social, aunque refleje, en gran medida, la evolución del caso. Hay que construir una narración que articule y conecte las diferentes fichas. La historia social es un relato representativo de las variables centrales y de los acontecimientos experimentados.

La historia social o cronología es «un documento en el que *se recogen los datos de forma diacrónica* o histórica de la situación de la unidad de análisis (usuario y entorno). No existe modelo único, sino que se ajustará a cada historia, al servicio y a la especificación de los objetivos de la intervención concreta» (VV.AA., 1990: 63). En definitiva, no es una mera descripción o enumeración de datos, agrupados de forma acumulativa, sino un guión con sentido en el que se interrelacionan variables y se explica la

vida, o parte de ella, de una persona, una familia, una comunidad, una organización...

12. Conclusiones

Llegados a este punto, el que escribe estas líneas quiere agradecer a Amaia, especialmente, y a Jaume y Dácil su colaboración para hacer posible este capítulo. Gracias a su participación se ha podido explicar el tema superando la posible aridez inicial a la que se exponía. Han sido compañeros que han hecho que la comunicabilidad de «Comunicación y Trabajo Social» fuera bastante mejor de lo que esperaba en un principio.

Amaia: ¿Puedo hablar en primera persona?

Autor: ¿Cómo? ¡Pero si tú eres un personaje de ficción!

Amaia: ¿No sabías que los personajes toman vida propia independiente?

Autor: Sí, algo había oído a algún novelista. Pero...

Amaia: Lo importante de la comunicación es su capacidad de atravesar fronteras, de superar barreras espaciales y temporales.

Autor: ¿Algo así como Internet?

Amaia: Algo así. ¿Has visto la película *You're the one*?

Autor: Sí. La he visto.

Amaia: Hay una escena en la que la protagonista recibe una carta de su novio, desaparecido en la Guerra Civil, en la que él le pide a ella que afirme con un movimiento de cabeza a una petición que le hace.

Autor: Sí, la recuerdo. Me llamó la atención por esa ruptura temporal. El pasado interpelaba al presente.

Amaia: A mí me gustaría despedirme de los que nos han acompañado con la lectura del capítulo. Ellos son algo más que receptores pasivos. La elaboración del mensaje ha sido completada gracias a su participación. ¡Gracias por leerme!

Autor: Gracias, también, de mi parte. Por cierto, en el libro *La historia interminable*, de Michael Ende, se habla del riesgo de que Fantasía desaparezca engullida por la Nada, ya que los humanos nos estamos olvidando de soñar.

Amaia: Por eso, si me leen, no desapareceré.

Autor: Comprendo.

Amaia: ¿Puedo hacer una última petición?

Autor: Adelante, pero Tomás Fernández me va a matar. Me dijo que no me pasara con las páginas.

Amaia: Lo entenderá, no te preocupes. Mi petición es... quizá sea una locura.

Autor: Tienes que decirlo. No puedes ahora dejarnos a medias.

Amaia: ¿Podrías, querido lector o querida lectora, contestarme con un gesto de tu cabeza si hemos sabido comunicar este tema? Quizá te interese enviarme tu *feedback* o tus opiniones. Me encantará. Mi dirección es mahehe @ ull.es Espero tus noticias. Hasta pronto.

12.1 Síntesis

A lo largo del presente capítulo se ha querido resaltar que:

1. La comunicación es un aspecto central del Trabajo Social. Es un fin y un medio.
2. La comunicación no sólo sirve para transmitir información, sino que tiene múltiples propósitos (relacionarse, dar y recibir afecto, compartir experiencias...).
3. El objetivo principal de la comunicación efectiva es el de garantizar que la información sea comprendida por los interlocutores y que se incrementen las competencias de éstos.
4. Los comunicantes desempeñan un papel activo.
5. Para que la comunicación sea más efectiva deben promoverse procesos de comunicación bi o multidireccional, lo menos jerárquicos posible.
6. La escucha activa es una condición necesaria para que se produzca la comunicación efectiva.
7. La capacidad de comunicarse adecuadamente con el entorno es susceptible de aprendizaje y perfeccionamiento.

13. Bibliografía básica comentada

A. Ares y T. Fernández (2002): «Gestión de los procesos de información y comunicación», *Servicios Sociales: Dirección, gestión y planificación*, pp. 147-167, Madrid, Alianza Editorial.

Este libro se ocupa de un área de gran interés para el desarrollo de la profesión. Ameno y práctico, proporciona al interesado en estos temas información útil para enfocar las funciones de dirección, gestión y planificación.

Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (1985): *Dos documentos básicos en Trabajo Social: Estudio de la aplicación del Informe y Ficha Social*, Madrid, Siglo XXI Editores S. A.

Aunque este material tiene algunos años, se recomienda su consulta. Es un referente que hay que tener en cuenta, ya que proporciona ciertas pautas para la elaboración de documentos tan importantes para la profesión como el informe y la ficha social.

M.ª J. Escartín *et al.* (1997): *Introducción al Trabajo Social II (Trabajo Social con individuos y familias)*, Alicante, Aguaclara.

Esta obra destaca por su claridad. Es un libro introductorio que se emplea, como material de consulta, en muchos centros que imparten Trabajo Social de este país. Ofrece información valiosa para entender lo que es o puede llegar a ser la profesión, aunque se centra en el nivel individual y familiar.

VV.AA. (1990): *Manual de Técnicas utilizadas en Trabajo Social*, Donostia-San Sebastián, Escuela Universitaria de Trabajo Social.

Este manual brinda al interesado ejemplos prácticos de técnicas e instrumentos utilizados por el Trabajo Social. A pesar de que no es una obra de actualidad, supone el esfuerzo más serio de documentación al respecto.

14. Bibliografía complementaria

Ares, A., y T. Fernández (2002): «Gestión de los procesos de información y comunicación», *Servicios Sociales: Dirección, gestión y planificación*, pp. 147-167, Madrid, Alianza Editorial.

Bandura, A., y R. Walters (2002): *Aprendizaje y desarrollo de la personalidad,* Madrid, Alianza Editorial.

Berlo (1969): en Musito, G., E. Berjano, F. Gracia, J. Martínez y R. Estarella, 1987.

Brezmes, M. (2001): *La intervención en Trabajo Social: Una introducción a la práctica social*, Salamanca, Hespérides.

Brooks, W., y R. Heath (1985): *Speech comunication*, Dubuque, Iowa, W.C. Brown.

Castro, J. A. (1996): *Técnicas de investigación en las ciencias del comportamiento*, Salamanca, Universidad Pontificia de Salamanca. Salamanca 1996.

Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (1985): *Dos documentos básicos en Trabajo Social: Estudio de la aplicación del Informe y Ficha Social*, Madrid, Siglo XXI Editores S. A.

Costa, M., y E. López (1986): *Salud Comunitaria*, Barcelona, Martínez Roca.

Devito, J. (1986): *The interpersonal comunication book*, Nueva York, Harper and Row.

Escámez, J. (coord.) (1996): *Acción educativa y comunicación social*, Valencia, Tirant lo Blanch.

Escartín, M.ª J., *et al.* (1997): *Introducción al Trabajo Social II (Trabajo Social con individuos y familias)*, Alicante, Aguaclara.

Fiske, J. (1982): *Introduction to comunication studies*, Londres, Methuen.

Goleman, D. (1996): *Inteligencia emocional*, Barcelona, Kairós.

Hernández, J. (1991): *Acción comunicativa e intervención social: Trabajo Social, Educación Social, Supervisión*, Madrid, Editorial Popular.

Hernández, M. (1996): «El Informe Social», *Manual de prácticas de campo de Trabajo Social*, pp. 167-182, La Laguna, Editorial Benchomo.

— (1998): «Aportaciones al debate sobre protección de datos personales del ciudadano», *Revista de Trabajo Social: Servicios Sociales y Política Social*, n.º 41, pp. 59-77, Madrid, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

Hernández, P. (1991): «Teorías instruccionales de actualidad», *Psicología de la Educación: Corrientes actuales y Teorías aplicadas*, México, Trillas.

Hewstone, M., W. Stroebe, J. P. Codol y G. M. Stephenson (dir.) (1991): *Introducción a la Psicología Social*, Barcelona, Ariel.

Jennings, H. H. (1950): *Leadership and isolation,* Nueva York, Longman.

Marina, J. A. (1997): *Ética para náufragos*, Barcelona, Anagrama-Círculo de Lectores.

Mayor, J. (1983): «Interacción, comunicación y lenguaje», *Revista de Psicología General y Aplicada*, n.º 38(2), pp. 251-296, Madrid.

— (1997): *Psicología de la Comunicación*, Madrid, Universidad Complutense.
Musitu, G., E. Berjano, E. Gracia, F. García, J. Martínez y R. Estarelles (1987): *Psicología de la Comunicación*, Valencia, Nau llibres.
Peiró, J. M. (1986): *Psicología de la organización*, tomo 2, Madrid, UNED.
Rosell, T. (1989): *La entrevista en Trabajo Social*, Barcelona, Hogar del Libro.
VV.AA. (1990): *Manual de Técnicas utilizadas en Trabajo Social*, Donostia-San Sebastián, Escuela Universitaria de Trabajo Social.

15. Anexo: Modelo de ficha social

FICHA SOCIAL

N.º EXPEDIENTE		Fecha apertura ficha	

Fechas de anotaciones de datos y actualizaciones de la ficha social	Trabajador social

1. FUENTES Y TÉCNICAS DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

Fecha	Técnica	Instrumentos	Fuente Cód.

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA DE REFERENCIA

Apellidos y nombre _____
DNI/pasaporte:_____ Fecha de nacimiento:_____ Género: _____
Lugar de nacimiento _____ Nacionalidad _____
Estado civil: _____ Nivel de formación:_____
Profesión _____ Ocupación _____
Cobertura sanitaria: _____ Nº Seguridad Social_____
Domicilio _____ Localidad y provincia: _____
Código postal _____ Teléfono contacto: _____ Correo electrónico _____

3. DATOS DE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA

3.1. Datos básicos:

Código	DNI Pasaporte	Apellidos y nombre	Vínculo o parentesco	Fecha nacimiento	Género	Estado civil

3.2. Genograma:

3.3. Otros familiares externos y personas relevantes para la unidad convivencial:

Apellidos y nombre	Vínculo parentesco	Dirección	Teléfono	Motivo de la relevancia

3.4. Otras instituciones y técnicos con vinculación:

Institución	Técnicos	Teléfonos	E-mail

3.5. Intervenciones realizadas por otras instituciones y períodos:

3.6. Resultados:

3.7. Intervenciones realizadas por nuestra institución y períodos:

3.8. Resultados:

4. SITUACIÓN DE SALUD DE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA

4.1. Datos de salud básicos:

Código	Enfermedad	Intervenciones médicas relevantes	Observaciones

4.2. Antecedentes que han podido influir en el estado de salud (hábitos saludables y nocivos, factores de riesgo...):

4.3. Tratamientos que merezcan ser reseñados y grado de cumplimiento:

4.4. Minusvalías:

Código	Minusvalía	Tipo	Reconocimiento	Grado

5. SITUACIÓN SOCIOECONÓMICA Y LABORAL

5.1. Ingresos:

Código	Rentas capital	Rentas trabajo	Prestaciones	Ingresos mensuales

5.2. Situación laboral:

Apellidos y nombre	Tipo de contrato	Fecha inicio y término	Antigüedad	Empresa	Ocupación

5.3. Trayectoria, preferencias y satisfacción laboral:

5.4. Desempleo:

Código	Tiempo desempleo	Inicio prestación	Término prestación	Acciones inserción

5.5. Otros datos de interés:

5.6. Gastos de vivienda y extraordinarios:

6. SITUACIÓN FORMATIVA Y CULTURAL

6.1. Datos escolares o académicos de los menores

Código	Curso	Centro	Nivel rendimiento	Nivel integración	Nivel asistencia

Código	Asistencia comedor	Actividades extraescolares	Satisfacción escolar	Apoyo escolar	Director y tutor	Dirección, teléfono y e-mail

6.2. Vinculación familia-escuela:

☐ Contacto regular y frecuente con tutor/a
☐ Contacto infrecuente
☐ Participación en el A.M.P.A.
☐ Apoyo directo en el hogar al menor
☐ Participación en actividades educativas en el aula

6.3. Observaciones:

6.4. Nivel formativo del resto de la unidad convivencial

Nombre y apellidos	Nivel estudios	Título	Acciones formativas recientes o en curso	Institución docente	Duración	Resultado

6.5. Hábitos y actividades culturales de la unidad de convivencia:

7. DINÁMICA FAMILIAR O DEL NÚCLEO DE CONVIVENCIA

7.1. Relación de pareja:

Tiempo de convivencia:

Nivel de comunicación: ☐ Profundo ☐ Medio ☐ Superficial

Frecuencia y duración comunicación: ☐ Alta (todos los días al menos 1 hora)
☐ Media (1/2 hora)
☐ Baja

Tono: ☐ Muy positivo
☐ Fundamentalmente positivo
☐ Intermedio
☐ Fundamentalmente negativo
☐ Muy negativo

Nivel de afecto: ☐ Alto (a juicio de la pareja, terceros —hijos— y técnico)
☐ Intermedio (ídem)
☐ Bajo

Actividades comunes que realizan los miembros de la pareja:

Participación de los miembros de la pareja en la realización de las tareas domésticas:

☐ Sólo uno de los miembros
☐ Ambos
☐ Mayoritariamente uno de los miembros

Aspectos positivos y mejorables de cada miembro de la pareja

	Miembro 1		Miembro 2	
	+	–	+	–
Miembro 1 OPINA				
Miembro 2 OPINA				

7.2. Núcleos de conflicto (temas que originan enfrentamientos, antecedentes, separaciones...)

7.3. Acciones de mejora:

7.4. Relaciones padres/tutores-hijos/menores a cargo

Nivel de comunicación: ☐ Profundo ☐ Medio ☐ Superficial

Frecuencia y duración comunicación: ☐ Alta (todos los días al menos 1 hora)
☐ Media (1/2 hora)
☐ Baja

Tono: ☐ Muy positivo
☐ Fundamentalmente positivo
☐ Intermedio
☐ Fundamentalmente negativo
☐ Muy negativo

Nivel de afecto: ☐ Alto (a juicio de la pareja, hijos y técnico)
☐ Intermedio (ídem)
☐ Bajo

8. ESTILO EDUCATIVO Y PAUTAS DE CRIANZA

8.1. Estilo:

	MADRE/TUTORA	PADRE/TUTOR
AUTORITARIO		
PERMISIVO		
PERFECCIONISTA		
ASISTENCIAL-PERSONALIZADO		

8.2. Concordancia estilos: ☐ Sí ☐ No

8.3. Premios y castigos que se aplican:

8.4. ¿Quién los aplica?:

8.5. Núcleos de conflicto (temas que originan enfrentamientos):

8.6. Acciones de mejora:

8.7. Opinión de los hijos o menores acerca de sus padres/tutores/acogentes:

	Padre/tutor		Madre/tutora	
Hijos/menores opinan	+	–	+	–

8.8. Relaciones entre hermanos o menores a cargo:

8.9. Relación con otros familiares/adultos que viven en o fuera del domicilio:

8.10. Datos acerca de separaciones, custodia de menores, régimen de visitas, manutención y procesos de mediación:

8.11. Relación con familias de origen:

	FRECUENTE	INTERMEDIA	INFRECUENTE	+	–
ELLA					
EL					

8.12. Datos de la historia familiar más significativos (mudanzas, nacimientos, fallecimientos, enfermedades...):

9. RELACIONES SOCIALES, PARTICIPACIÓN E IMPLICACIÓN SOCIAL. PERSONAS MÁS SIGNIFICATIVAS FUERA DEL ENTORNO CONVIVENCIAL:

9.1. Datos básicos:

9.2. Ecomapa:

9.3. Tipo de relaciones y frecuencia de interacción con familia extensa, amigos, compañeros de trabajo...

9.4. Participación en asociaciones, clubes, sociedades...

10. OCIO Y TIEMPO LIBRE

10.1. Intereses y aficiones:

10.2. Uso de recursos de ocio y tiempo libre:

10.3. Descripción de un día laborable y uno festivo:

Día laborable:

Día festivo:

10.4. Actividades y lugares de esparcimiento:

10.5. Observaciones:

11. DATOS DE LA ZONA DE RESIDENCIA Y VIVIENDA

11.1. Zona de residencia:

— Tipo de barrio:
— Recursos y servicios existentes en la zona:
— Comunicación y accesibilidad:
— Problemática de la zona:
— Influencias del contexto en la unidad de convivencia:

11.2. Vivienda:

— Tipo de vivienda:
— Régimen de tenencia:
— Cuota alquiler/hipoteca:
— Metros cuadrados:
— Número de habitaciones:
— Condiciones de habitabilidad:
— Equipamiento y mobiliario:
— Mejoras a realizar:
— Factores de riesgo de la vivienda:
— Observaciones:

12. HISTORIA SOCIAL

13. RECURSOS, NECESIDADES Y PROBLEMÁTICA DE LA UNIDAD DE CONVIVENCIA

14. DIAGNÓSTICO Y PRONÓSTICO PRELIMINAR

15. OPCIONES VIABLES DE COORDINACIÓN DE RECURSOS

16. VÍAS POSIBLES DE INTERVENCIÓN Y POSIBLES RECURSOS A APLICAR

17. POSIBILIDADES DE COOPERACIÓN O COMPROMISO CON LA UNIDAD DE CONVIVENCIA

18. POSIBILIDADES DE EVALUACIÓN (mecanismos posibles de seguimiento, temporalización estimada...)

19. OTROS DATOS DE INTERÉS Y OBSERVACIONES

20. ANOTACIONES DE INFORMES REALIZADOS CON LOS DATOS DE ESTA FICHA

Fecha	Tipo informe	Solicitado por	Destino	Motivo del informe	Técnico